



Allegato 12

Standard Professionale e Formativo di dettaglio

SEP 25 – Area Comune

- 22. Centralinista telefonico non vedente
- 23. Grafico pubblicitario
- 24. Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
- 25. Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
- 26. Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 11)
- 27. Tecnico esperto e-commerce
- 28. Tecnico perito fonico in ambito forense

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Centralinista telefonico non vedente
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	Si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente, di comprenderne le esigenze e indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio (informazioni generali, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.) e/o accogliendone reclami. E' in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database sia in termini di consultazione sia di immissione dati. Si interfaccia con tecnici e responsabili di vari settori dell'organizzazione in cui opera. Conoscendo il metodo di lettura e scrittura Braille e i principi della comunicazione, li applica utilizzando i linguaggi più opportuni per facilitare la chiarezza del messaggio che trasmette. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente in aziende pubbliche o private delle più svariate dimensioni.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Note	
Regolamentata	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Cura della comunicazione e dell'assistenza telefonica (3163) 2. Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164) 3. Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione e dell'assistenza telefonica
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore; reclami gestiti secondo procedure
Oggetto di osservazione	le operazioni di cura della comunicazione e dell'assistenza telefonica
Indicatori	erogazione di informazioni, risposte e/o chiarimenti; gestione dei reclami
Abilità	1. Applicare procedure di gestione reclami 2. Applicare tecniche di dizione 3. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 4. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 5. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Principi di customer care e gestione dei reclami 4. Tecniche di dizione 5. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 6. Nozioni di inglese e di un'altra lingua straniera limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 9. Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile 10. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 11. Modalità di comunicazione al telefono
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Indicatori	verifica di informazioni e dati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; aggiornamento di rubriche telefoniche e banche dati
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle funzioni del centralino telefonico
Indicatori	svolgimento dei servizi di centralino telefonico
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Referenziazione ISTAT CP2011	

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Centralinista telefonico non vedente
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Centralinista telefonico non vedente
Descrizione qualificazione	Si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente, di comprenderne le esigenze e indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio (informazioni generali, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.) e/o accogliendone reclami. E' in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database sia in termini di consultazione sia di immissione dati. Si interfaccia con tecnici e responsabili di vari settori dell'organizzazione in cui opera. Conoscendo il metodo di lettura e scrittura Braille e i principi della comunicazione, li applica utilizzando i linguaggi più opportuni per facilitare la chiarezza del messaggio che trasmette. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente in aziende pubbliche o private delle piu' svariate dimensioni.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	1200
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	720
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	480
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	120
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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). Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado oppure 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 quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua

	italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. In affiancamento al corpo docente occorre inoltre prevedere la presenza di almeno un esperto in scrittura e lettura Braille e in tecnologie assistive hardware e software per non vedenti con almeno 5 anni di esperienza, anche non continuativa, negli ultimi 10
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati. Per le finalità didattiche è necessario disporre di attrezzature e strumenti funzionanti e materiali per esercitazioni pratiche come di seguito elencati: PC per allievo dotato di adeguati ausili tiftelocnici personalizzati (sintesi vocale, display braille, scanner, software ingrandente, stampante braille), un impianto telefonico per un numero minimo di 6 linee, due sistemi di gestione del traffico telefonico costituiti da un impianto con centralino tradizionale e un sistema di centralino supportato per non vedenti con tecnologia assistita
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. 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. 3. Al termine del percorso formativo, agli allievi che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive previste, viene rilasciato un "Attestato di frequenza semplice" al corso di formazione "Centralinista telefonico non vedente"
Gestione dei crediti formativi	
Eventuali ulteriori indicazioni	Riferimenti normativi: Circolare Ministero del Lavoro n. 10 del 20/03/2005; Decreto ministeriale del 10/01/2000 "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della L. 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45, comma 12, della L. 17 maggio 1999, n. 144"; Legge n. 68 del 12/03/1999 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"; Legge n. 113 del 29/03/1985 "Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti". Le KC dovranno prevedere la trattazione dei contenuti del programma d'esame, così come declinati nell'Allegato A della circolare 10 marzo 2005, n. 10 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, non presenti nelle UF e relativi, in particolare, all'ambito "Cultura generale" (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; elementi di diritto del lavoro).
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Cura della comunicazione e dell'assistenza telefonica 2 - Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche 3 - Gestione delle funzioni del centralino telefonico	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Cura della comunicazione e dell'assistenza telefonica
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione e dell'assistenza telefonica (3163)
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore; reclami gestiti secondo procedure
Abilità	1. Applicare procedure di gestione reclami 2. Applicare tecniche di dizione 3. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 4. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 5. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Principi di customer care e gestione dei reclami 4. Tecniche di dizione 5. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 6. Nozioni di inglese e di un'altra lingua straniera limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 9. Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile 10. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 11. Modalità di comunicazione al telefono
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	240
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164)
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	150
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165)
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	210
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Grafico pubblicitario
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.225.735 - Elaborazioni di progetti grafici per la comunicazione e la pubblicità
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Descrizione sintetica della qualificazione	Il grafico pubblicitario esegue rappresentazioni grafiche di messaggi pubblicitari utilizzando diversi strumenti di comunicazione visiva. È un professionista che opera nel settore delle attività di servizi alle imprese e svolge compiti creativi finalizzati alla comunicazione aziendale. Traduce l'idea pubblicitaria in un progetto grafico con o senza l'ausilio di supporti informatici. È in grado di effettuare la progettazione e l'elaborazione di elementi grafici, disegni, illustrazioni e immagini, realizzando anche l'impaginazione e la stampa in digitale.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.4.1.1 - Grafici
Note	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Sviluppo di un progetto di grafica pubblicitaria (3127) 2. Elaborazione di elementi grafici, disegni e illustrazioni (3128) 3. Elaborazione di immagini (3129) 4. Realizzazione dell'impaginato ed esecuzione di stampe in digitale (3130)	

DETAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Sviluppo di un progetto di grafica pubblicitaria
Livello EQF	4
Risultato atteso	progetto grafico sviluppato
Oggetto di osservazione	le operazioni di sviluppo del progetto di grafica pubblicitaria
Indicatori	definizione del concept; elaborazione di schizzi e bozzetti del progetto grafico; sviluppo del progetto grafico
Abilità	1. Relazionarsi al cliente/committente per rilevarne esigenze e specifiche richieste 2. Raccogliere, analizzare e scegliere i materiali testuali, iconografici e multimediali da utilizzare per la predisposizione del progetto 3. Applicare tecniche e strumenti per eseguire le digitalizzazioni dei materiali grafici disponibili in formato cartaceo 4. Utilizzare strumenti cartacei o digitali per la creazione di un concept 5. Eseguire delle ricerche stilistiche per progettare e scegliere la forma tipografica adatta al prodotto grafico da realizzare 6. Effettuare ricerche su banche dati di immagini per progettare un format visivo 7. Applicare tecniche di progettazione dei formati grafici, con particolare riferimento alla collocazione di testi, immagini, loghi ed elementi grafici vari 8. Progettare elementi grafici specifici (loghi ed altri segni grafici) 9. Elaborare schizzi e bozzetti del progetto grafico, in base ai diversi formati richiesti dal committente (es. pieghevole, brochure, locandina) 10. Utilizzare applicazioni software di grafica ed elaborazione immagini 11. Utilizzare la comunicazione visiva nella creazione di messaggi pubblicitari 12. Ideare la struttura e la presentazione di messaggi pubblicitari attraverso l'uso di elementi grafici e di immagini 13. Riconoscere le tendenze e i gusti visivi di maggiore impatto
Conoscenze	1. Elementi di grafica pubblicitaria 2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 3. Elementi di psicologia della comunicazione 4. Nozioni di copyright e norme su licenze d'uso 5. Strumenti e software per le digitalizzazioni dei materiali grafici 6. Tecniche di sviluppo di concept di grafica pubblicitaria 7. Tecniche di elaborazione di schizzi e bozzetti del progetto grafico 8. Risorse e banche dati di template, elementi grafici e immagini 9. Tecniche di progettazione grafica 10. Tipologie di prodotti grafici 11. Strumenti e tecniche della comunicazione visiva 12. Software di computer grafica 13. Cenni di psicologia e sociologia del consumo
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.5.1.4 - Creatori artistici a fini commerciali (esclusa la moda) 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.4.4.1.1 - Grafici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Elaborazione di elementi grafici, disegni e illustrazioni
Livello EQF	4
Risultato atteso	elementi grafici, disegni e illustrazioni definiti in funzione del progetto grafico
Oggetto di osservazione	Le operazioni di elaborazione di elementi grafici, disegni e illustrazioni
Indicatori	Sviluppo di elementi grafici, disegni e illustrazioni in funzione del progetto grafico
Abilità	1. Applicare tecniche di disegno di elementi geometrici fondamentali per creare semplici stili grafici quali icone o forme stilizzate 2. Applicare tecniche per la realizzazione di illustrazioni e segni grafici complessi mediante l'utilizzo della penna (curve di beziér) 3. Utilizzare tecniche di manipolazione e elaborazione complessa della forma (tracciati composti, maschere, riempimenti differenti, ecc.) per creare disegni stilizzati complessi 4. Utilizzare tecniche di disegno e testo grafico, anche tramite l'uso di effetti artistici (es. gestione dei pennelli, tavoletta grafica) per realizzare illustrazioni grafiche complesse 5. Utilizzare applicazioni software per elaborazione di disegni, testi grafici e illustrazioni
Conoscenze	1. Tecniche di disegno grafico libero e computerizzato 2. Elementi di colorimetria 3. Elementi di comunicazione visiva 4. Elementi di grafica creativa 5. Criteri di organizzazione dello spazio e dei colori 6. Software di computer grafica 7. Elementi di geometria piana e solida 8. Prospettiva e teoria delle ombre per la creazione di illustrazioni e immagini
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.5.1.4 - Creatori artistici a fini commerciali (esclusa la moda) 3.4.4.1.1 - Grafici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Elaborazione di immagini
Livello EQF	4
Risultato atteso	immagini lavorate, corrette e regolate in funzione del progetto grafico
Oggetto di osservazione	Le operazioni di elaborazione delle immagini
Indicatori	acquisizione e conversione di immagini nei formati previsti dal progetto grafico; lavorazione, correzione e regolazione delle immagini lavorate in funzione del progetto grafico
Abilità	1. Utilizzare scanner e software di conversione raw per acquisire, normalizzare e ridimensionare le immagini nei diversi formati (psd, jpeg, tiff, png, gif, eps ecc.) 2. Utilizzare tecniche e software di correzione e regolazione delle immagini per rimuovere imperfezioni o ricostruire parti di immagini, per correggere i difetti tonali, cromatici e luminosi 3. Utilizzare database e software di gestione di immagini per l'archiviazione e conservazione delle immagini e per esportare e catalogare set di immagini 4. Utilizzare tecniche e software di selezione e di editing per la creazione di scontorni, mascherature, fotomontaggi e mockup 5. Utilizzare tecniche ed effetti di compositing e fine tuning delle immagini per esaltare le caratteristiche estetiche dei soggetti o dell'immagine globale 6. Utilizzare le varie fotocamere reflex e digitali, e i relativi accessori (ingranditore, fotoriduttore, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di colorimetria 2. Elementi di comunicazione visiva 3. Nozioni di copyright e norme su licenze d'uso 4. Tecniche di fotolito 5. Software di elaborazione e ritocco immagini 6. Risorse e banche dati di template, elementi grafici e immagini 7. Software di computer grafica 8. Principali strumenti, attrezzature e macchinari per il processo di lavorazione grafica e loro caratteristiche di funzionamento 9. Prospettiva e teoria delle ombre per la creazione di illustrazioni e immagini 10. Apparecchiature e tecniche fotografiche
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.7.1.0 - Fotografi e professioni assimilate 3.4.4.1.1 - Grafici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	Realizzazione dell'impaginato ed esecuzione di stampe in digitale
Livello EQF	4
Risultato atteso	layout esecutivo per la stampa definito; stampe in digitale eseguite
Oggetto di osservazione	Le operazioni di realizzazione dell'impaginato ed esecuzione di stampe in digitale
Indicatori	realizzazione dell'impaginato; definizione del layout esecutivo per la stampa; esecuzione di stampe in digitale
Abilità	1. Utilizzare applicazioni software di grafica ed elaborazione immagini 2. Creare un documento mono o multipagina, predisponendo la gabbia impaginativa, margini e layout delle colonne 3. Impostare il testo tipografico tramite stili e automatismi 4. Gestire gli elementi grafici collegati al testo e gestire i collegamenti grafici esterni e la loro interazione/scontorno con il testo 5. Creare un file finale con il layout esecutivo per la stampa digitale 6. Eseguire le tarature ed ottimizzazioni delle impostazioni della stampante per correggere eventuali difetti di resa (colore, tipo di carta, ecc.) 7. Controllare, configurare e gestire un print server
Conoscenze	1. Elementi di colorimetria 2. Tecniche di stampa (offset, roto-offset, serigrafia, stampa digitale, ecc.) 3. Software di impaginazione 4. Software di computer grafica 5. Caratteristiche e funzionamento dei macchinari e degli strumenti utilizzati per le diverse tipologie di stampa 6. Tecniche di impaginazione grafica 7. Nozioni di tipografia e rilegatura
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.4.1.1 - Grafici

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Grafico pubblicitario
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.225.735 - Elaborazioni di progetti grafici per la comunicazione e la pubblicità
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pubbliche relazioni, comunicazione, promozione e pubblicità
Qualificazione regionale di riferimento	Grafico pubblicitario
Descrizione qualificazione	Il grafico pubblicitario esegue rappresentazioni grafiche di messaggi pubblicitari utilizzando diversi strumenti di comunicazione visiva. È un professionista che opera nel settore delle attività di servizi alle imprese e svolge compiti creativi finalizzati alla comunicazione aziendale. Traduce l'idea pubblicitaria in un progetto grafico con o senza l'ausilio di supporti informatici. È in grado di effettuare la progettazione e l'elaborazione di elementi grafici, disegni, illustrazioni e immagini, realizzando anche l'impaginazione e la stampa in digitale.
Referenziazione ATECO 2007	M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.73.11.01 - Ideazione di campagne pubblicitarie M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari M.73.12.00 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.4.1.1 - Grafici
Codice ISCED-F 2013	0414 Marketing and advertising
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga

Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Grafico pubblicitario"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Sviluppo di un progetto di grafica pubblicitaria 2 - Elaborazione di elementi grafici, disegni e illustrazioni 3 - Elaborazione di immagini 4 - Realizzazione dell'impaginato ed esecuzione di stampe in digitale	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Sviluppo di un progetto di grafica pubblicitaria
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di un progetto di grafica pubblicitaria (3127)
Risultato atteso	progetto grafico sviluppato
Abilità	1. Relazionarsi al cliente/committente per rilevarne esigenze e specifiche richieste 2. Raccogliere, analizzare e scegliere i materiali testuali, iconografici e multimediali da utilizzare per la predisposizione del progetto 3. Applicare tecniche e strumenti per eseguire le digitalizzazioni dei materiali grafici disponibili in formato cartaceo 4. Utilizzare strumenti cartacei o digitali per la creazione di un concept 5. Eseguire delle ricerche stilistiche per progettare e scegliere la forma tipografica adatta al prodotto grafico da realizzare 6. Effettuare ricerche su banche dati di immagini per progettare un format visivo 7. Applicare tecniche di progettazione dei formati grafici, con particolare riferimento alla collocazione di testi, immagini, loghi ed elementi grafici vari 8. Progettare elementi grafici specifici (loghi ed altri segni grafici) 9. Elaborare schizzi e bozzetti del progetto grafico, in base ai diversi formati richiesti dal committente (es. pieghevole, brochure, locandina) 10. Utilizzare applicazioni software di grafica ed elaborazione immagini 11. Utilizzare la comunicazione visiva nella creazione di messaggi pubblicitari 12. Ideare la struttura e la presentazione di messaggi pubblicitari attraverso l'uso di elementi grafici e di immagini 13. Riconoscere le tendenze e i gusti visivi di maggiore impatto
Conoscenze	1. Elementi di grafica pubblicitaria 2. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 3. Elementi di psicologia della comunicazione 4. Nozioni di copyright e norme su licenze d'uso 5. Strumenti e software per le digitalizzazioni dei materiali grafici 6. Tecniche di sviluppo di concept di grafica pubblicitaria 7. Tecniche di elaborazione di schizzi e bozzetti del progetto grafico 8. Risorse e banche dati di template, elementi grafici e immagini 9. Tecniche di progettazione grafica 10. Tipologie di prodotti grafici 11. Strumenti e tecniche della comunicazione visiva 12. Software di computer grafica 13. Cenni di psicologia e sociologia del consumo
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Elaborazione di elementi grafici, disegni e illustrazioni
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Elaborazione di elementi grafici, disegni e illustrazioni (3128)
Risultato atteso	elementi grafici, disegni e illustrazioni definiti in funzione del progetto grafico
Abilità	1. Applicare tecniche di disegno di elementi geometrici fondamentali per creare semplici stili grafici quali icone o forme stilizzate 2. Applicare tecniche per la realizzazione di illustrazioni e segni grafici complessi mediante l'utilizzo della penna (curve di beziér) 3. Utilizzare tecniche di manipolazione e elaborazione complessa della forma (tracciati composti, maschere, riempimenti differenti, ecc.) per creare disegni stilizzati complessi 4. Utilizzare tecniche di disegno e testo grafico, anche tramite l'uso di effetti artistici (es. gestione dei pennelli, tavoletta grafica) per realizzare illustrazioni grafiche complesse 5. Utilizzare applicazioni software per elaborazione di disegni, testi grafici e illustrazioni
Conoscenze	1. Tecniche di disegno grafico libero e computerizzato 2. Elementi di colorimetria 3. Elementi di comunicazione visiva 4. Elementi di grafica creativa 5. Criteri di organizzazione dello spazio e dei colori 6. Software di computer grafica 7. Elementi di geometria piana e solida 8. Prospettiva e teoria delle ombre per la creazione di illustrazioni e immagini
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	60
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Elaborazione di immagini
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Elaborazione di immagini (3129)
Risultato atteso	immagini lavorate, corrette e regolate in funzione del progetto grafico
Abilità	1. Utilizzare scanner e software di conversione raw per acquisire, normalizzare e ridimensionare le immagini nei diversi formati (psd, jpeg, tiff, png, gif, eps ecc.) 2. Utilizzare tecniche e software di correzione e regolazione delle immagini per rimuovere imperfezioni o ricostruire parti di immagini, per correggere i difetti tonali, cromatici e luminosi 3. Utilizzare database e software di gestione di immagini per l'archiviazione e conservazione delle immagini e per esportare e catalogare set di immagini 4. Utilizzare tecniche e software di selezione e di editing per la creazione di scontorni, mascherature, fotomontaggi e mockup 5. Utilizzare tecniche ed effetti di compositing e fine tuning delle immagini per esaltare le caratteristiche estetiche dei soggetti o dell'immagine globale 6. Utilizzare le varie fotocamere reflex e digitali, e i relativi accessori (ingranditore, fotoriduttore, ecc.)
Conoscenze	1. Elementi di colorimetria 2. Elementi di comunicazione visiva 3. Nozioni di copyright e norme su licenze d'uso 4. Tecniche di fotolito 5. Software di elaborazione e ritocco immagini 6. Risorse e banche dati di template, elementi grafici e immagini 7. Software di computer grafica 8. Principali strumenti, attrezzature e macchinari per il processo di lavorazione grafica e loro caratteristiche di funzionamento 9. Prospettiva e teoria delle ombre per la creazione di illustrazioni e immagini 10. Apparecchiature e tecniche fotografiche
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	75
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Realizzazione dell'impaginato ed esecuzione di stampe in digitale
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Realizzazione dell'impaginato ed esecuzione di stampe in digitale (3130)
Risultato atteso	layout esecutivo per la stampa definito; stampe in digitale eseguite
Abilità	1. Utilizzare applicazioni software di grafica ed elaborazione immagini 2. Creare un documento mono o multipagina, predisponendo la gabbia impaginativa, margini e layout delle colonne 3. Impostare il testo tipografico tramite stili e automatismi 4. Gestire gli elementi grafici collegati al testo e gestire i collegamenti grafici esterni e la loro interazione/scontorno con il testo 5. Creare un file finale con il layout esecutivo per la stampa digitale 6. Eseguire le tarature ed ottimizzazioni delle impostazioni della stampante per correggere eventuali difetti di resa (colore, tipo di carta, ecc.) 7. Controllare, configurare e gestire un print server
Conoscenze	1. Elementi di colorimetria 2. Tecniche di stampa (offset, roto-offset, serigrafia, stampa digitale, ecc.) 3. Software di impaginazione 4. Software di computer grafica 5. Caratteristiche e funzionamento dei macchinari e degli strumenti utilizzati per le diverse tipologie di stampa 6. Tecniche di impaginazione grafica 7. Nozioni di tipografia e rilegatura
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	75
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	30%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.224.729 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing effettua servizi telefonici di vendita e attività di supporto alle vendite e assistenza clienti; l'operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso opera nell'assistenza sociosanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psicofisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevalentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Note	
Regolamentata	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164) 2. Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165) 3. Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169) 4. Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso (3171)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Indicatori	verifica di informazioni e dati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; aggiornamento di rubriche telefoniche e banche dati
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle funzioni del centralino telefonico
Indicatori	svolgimento dei servizi di centralino telefonico
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Indicatori	erogazione di informazioni, risposte e/o chiarimenti
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso
Livello EQF	3
Risultato atteso	interventi di di telemarketing e di telesoccorso realizzati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso
Indicatori	La realizzazione di interventi di di telemarketing e di telesoccorso
Abilità	1. Applicare tecniche di problem solving 2. Applicare tecniche di telemarketing 3. Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling 4. Utilizzare tecniche organizzative di telesoccorso 5. Effettuare interventi di pronto soccorso telefonico
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di problem solving 3. Teorie e tecniche di marketing 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Modalità di comunicazione al telefono 6. Elementi di organizzazione di base 7. Tecniche di gestione rapporto con la clientela 8. Elementi di telemarketing 9. Tecniche di tele-selling e cross-selling 10. Principi del marketing mix 11. Tecniche organizzative del telesoccorso 12. Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico 13. Nozioni di psicologia dell'emergenza
Referenziazione ISTAT CP2011	

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.224.729 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Descrizione qualificazione	L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing effettua servizi telefonici di vendita e attività di supporto alle vendite e assistenza clienti; l'operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso opera nell'assistenza sociosanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psico-fisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevalentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	1200
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	720
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	480
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	120
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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). Come previsto dalla Circolare n. 10/2005 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'accesso

	ai corsi di formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10 gennaio 2000, è subordinato alla presentazione del diploma di scuola media superiore. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'elenco tenuto dai servizi per il collocamento mirato di residenza (articolo 6 Legge 29 marzo 1985, n. 113 e art. 12 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n.151), possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10 gennaio 2000, con titolo di studio inferiore. Per quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. In affiancamento al corpo docente occorre inoltre prevedere la presenza di almeno un esperto in scrittura e lettura Braille e in tecnologie assistive hardware e software per non vedenti con almeno 5 anni di esperienza, anche non continuativa, negli ultimi 10
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati. Per le finalità didattiche è necessario disporre di attrezzature e strumenti funzionanti e materiali per esercitazioni pratiche come di seguito elencati: PC per allievo dotato di adeguati ausili tiflotecnici personalizzati (sintesi vocale, display braille, scanner, software ingrandente, stampante braille), un impianto telefonico per un numero minimo di 6 linee, due sistemi di gestione del traffico telefonico costituiti da un impianto con centralino tradizionale e un sistema di centralino supportato per non vedenti con tecnologia assistita
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. 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. 3. Al termine del percorso formativo, agli allievi che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive previste, viene rilasciato un "Attestato di frequenza semplice" al corso di formazione "Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)"
Gestione dei crediti formativi	
Eventuali ulteriori indicazioni	Il decreto ministeriale 10 gennaio 2000 recante "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45 - comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144", riconosce la qualifica di "Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso" equipollente a quella di "Centralinista telefonico non vedente". Le KC dovranno prevedere la trattazione dei contenuti del programma d'esame, così come declinati

nell'Allegato B della circolare 10 marzo 2005, n. 10 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, non presenti nelle UF e relativi, in particolare, agli ambiti "Diritto/lavoro" (elementi fondanti della Costituzione italiana; l'amministrazione dello Stato, delle regioni e degli enti locali; l'Unione Europea e il suo ordinamento; elementi di diritto del lavoro; la struttura della retribuzione elementi base; conoscenza della Pubblica amministrazione), "Lingue straniere" (conoscenza di base della lingua straniera inglese e di altra lingua europea), "Elementi di economia" (cenni di economia generale; il mercato del lavoro; il denaro e la moneta; il sistema delle imprese).

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
- 2 - Gestione delle funzioni del centralino telefonico
- 3 - Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
- 4 - Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164)
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	35%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165)
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169)
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	200
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso (3171)
Risultato atteso	interventi di di telemarketing e di telesoccorso realizzati
Abilità	1. Applicare tecniche di problem solving 2. Applicare tecniche di telemarketing 3. Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling 4. Utilizzare tecniche organizzative di telesoccorso 5. Effettuare interventi di pronto soccorso telefonico
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di problem solving 3. Teorie e tecniche di marketing 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Modalità di comunicazione al telefono 6. Elementi di organizzazione di base 7. Tecniche di gestione rapporto con la clientela 8. Elementi di telemarketing 9. Tecniche di tele-selling e cross-selling 10. Principi del marketing mix 11. Tecniche organizzative del telesoccorso 12. Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico 13. Nozioni di psicologia dell'emergenza
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	160
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	Si occupa della comunicazione telefonica con il cliente/utente fornendogli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo attraverso la gestione e l'utilizzo di banche dati. È in particolare specializzato nella creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente e nelle tecniche di raccolta informazioni e di inserimento dati. Opera presso uffici di amministrazioni pubbliche, o imprese private, che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Note	
Regolamentata	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164) 2. Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165) 3. Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169) 4. Gestione e utilizzazione di banche dati (3170)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Indicatori	verifica di informazioni e dati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; aggiornamento di rubriche telefoniche e banche dati
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle funzioni del centralino telefonico
Indicatori	svolgimento dei servizi di centralino telefonico
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Indicatori	erogazione di informazioni, risposte e/o chiarimenti
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	Gestione e utilizzazione di banche dati
Livello EQF	3
Risultato atteso	Informazioni e dati ricercati, raccolti e inseriti; data base e interfacce utente creati, modificati e mantenuti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione e utilizzazione di banche dati
Indicatori	ricerca, raccolta e inserimento di informazioni e dati; creazione, modifica e manutenzione di data base e interfacce utente
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Creare, modificare e mantenere data base e interfacce utente 5. Applicare tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Elementi di organizzazione di base 6. Tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati 7. Software per la creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente
Referenziazione ISTAT CP2011	

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Descrizione qualificazione	Si occupa della comunicazione telefonica con il cliente/utente fornendogli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo attraverso la gestione e l'utilizzo di banche dati. È in particolare specializzato nella creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente e nelle tecniche di raccolta informazioni e di inserimento dati. Opera presso uffici di amministrazioni pubbliche, o imprese private, che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	1200
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	720
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	480
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	120
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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). Come previsto dalla Circolare n. 10/2005 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'accesso ai corsi di formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10 gennaio 2000, è subordinato alla presentazione del diploma di scuola media superiore. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'elenco tenuto dai servizi per il collocamento mirato di residenza (articolo 6 Legge 29 marzo 1985, n. 113 e art. 12 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n.151), possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10

	gennaio 2000, con titolo di studio inferiore. Per quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. In affiancamento al corpo docente occorre inoltre prevedere la presenza di almeno un esperto in scrittura e lettura Braille e in tecnologie assistive hardware e software per non vedenti con almeno 5 anni di esperienza, anche non continuativa, negli ultimi 10
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati. Per le finalità didattiche è necessario disporre di attrezzature e strumenti funzionanti e materiali per esercitazioni pratiche come di seguito elencati: PC per allievo dotato di adeguati ausili tiflotecnici personalizzati (sintesi vocale, display braille, scanner, software ingrandente, stampante braille), un impianto telefonico per un numero minimo di 6 linee, due sistemi di gestione del traffico telefonico costituiti da un impianto con centralino tradizionale e un sistema di centralino supportato per non vedenti con tecnologia assistita
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. 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. 3. Al termine del percorso formativo, agli allievi che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive previste, viene rilasciato un "Attestato di frequenza semplice" al corso di formazione "Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)".
Gestione dei crediti formativi	
Eventuali ulteriori indicazioni	Il decreto ministeriale 10 gennaio 2000 recante "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45 - comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144", riconosce la qualifica di "Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati" equipollente a quella di "Centralinista telefonico non vedente". Le KC dovranno prevedere la trattazione dei contenuti del programma d'esame, così come declinati nell'Allegato B della circolare 10 marzo 2005, n. 10 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, non presenti nelle UF e relativi, in particolare, agli ambiti "Diritto/lavoro" (elementi fondanti della Costituzione italiana; l'amministrazione dello Stato, delle regioni e degli enti locali; l'Unione Europea e il suo ordinamento; elementi di diritto del lavoro; la struttura della retribuzione elementi base; conoscenza della Pubblica amministrazione), "Lingue straniere" (conoscenza di base della lingua straniera inglese e di altra lingua europea), "Elementi di

economia" (cenni di economia generale; il mercato del lavoro; il denaro e la moneta; il sistema delle imprese).

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Gestione delle funzioni del centralino telefonico
- 2 - Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
- 3 - Gestione e utilizzazione di banche dati
- 4 - Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165)
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	25%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169)
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	200
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	10%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Gestione e utilizzazione di banche dati
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione e utilizzazione di banche dati (3170)
Risultato atteso	Informazioni e dati ricercati, raccolti e inseriti; data base e interfacce utente creati, modificati e mantenuti
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Creare, modificare e mantenere data base e interfacce utente 5. Applicare tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Elementi di organizzazione di base 6. Tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati 7. Software per la creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	160
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164)
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	45%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	Svolge attività di front-office interfacciandosi con il cliente/utente di un'organizzazione pubblica o privata. Si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente, di comprenderne le esigenze e indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio (informazioni generali, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.) e/o accogliendone reclami. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database sia in termini di consultazione sia di immissione dati. Si interfaccia con tecnici e responsabili di vari settori dell'organizzazione in cui opera. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private (delle più svariate dimensioni) o presso call-center.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Note	
Regolamentata	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164) 2. Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165) 3. Cura delle relazioni col pubblico (3168) 4. Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Indicatori	verifica di informazioni e dati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; aggiornamento di rubriche telefoniche e banche dati
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle funzioni del centralino telefonico
Indicatori	svolgimento dei servizi di centralino telefonico
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Cura delle relazioni col pubblico
Livello EQF	3
Risultato atteso	relazioni con il pubblico gestite
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle informazioni alla clientela e cura delle relazioni col pubblico
Indicatori	gestione delle relazioni con il pubblico
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare tecniche di pubbliche relazioni 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principi di relazioni pubbliche 4. Modelli organizzativi per macrosettori (credito, sanità, assicurativo, pubblica amministrazione, turismo, ecc.) 5. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 6. Elementi di organizzazione di base
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Indicatori	erogazione di informazioni, risposte e/o chiarimenti
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Referenziazione ISTAT CP2011	

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.757 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Descrizione qualificazione	Svolge attività di front-office interfacciandosi con il cliente/utente di un'organizzazione pubblica o privata. Si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente, di comprenderne le esigenze e indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio (informazioni generali, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.) e/o accogliendone reclami. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database sia in termini di consultazione sia di immissione dati. Si interfaccia con tecnici e responsabili di vari settori dell'organizzazione in cui opera. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private (delle più svariate dimensioni) o presso call-center.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	1200
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	720
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	0%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	480
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	120
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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). Come previsto dalla Circolare n. 10/2005 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'accesso ai corsi di formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10 gennaio 2000, è subordinato alla presentazione del diploma di scuola media

	superiore. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'elenco tenuto dai servizi per il collocamento mirato di residenza (articolo 6 Legge 29 marzo 1985, n. 113 e art. 12 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n.151), possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10 gennaio 2000, con titolo di studio inferiore. Per quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. In affiancamento al corpo docente occorre inoltre prevedere la presenza di almeno un esperto in scrittura e lettura Braille e in tecnologie assistive hardware e software per non vedenti con almeno 5 anni di esperienza, anche non continuativa, negli ultimi 10
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati. Per le finalità didattiche è necessario disporre di attrezzature e strumenti funzionanti e materiali per esercitazioni pratiche come di seguito elencati: PC per allievo dotato di adeguati ausili tifteltecnici personalizzati (sintesi vocale, display braille, scanner, software ingrandente, stampante braille), un impianto telefonico per un numero minimo di 6 linee, due sistemi di gestione del traffico telefonico costituiti da un impianto con centralino tradizionale e un sistema di centralino supportato per non vedenti con tecnologia assistita."
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. 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. 3. Al termine del percorso formativo, agli allievi che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive previste, viene rilasciato un "Attestato di frequenza semplice" al corso di formazione "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)".
Gestione dei crediti formativi	
Eventuali ulteriori indicazioni	Il decreto ministeriale 10 gennaio 2000 recante "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45 - comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144", riconosce la qualifica di "operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico" equipollente a quella di centralinista telefonico. Le KC dovranno prevedere la trattazione dei contenuti del programma d'esame, così come declinati nell'Allegato B della circolare 10 marzo 2005, n. 10 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, non presenti nelle UF e relativi, in particolare, agli ambiti "Diritto/lavoro" (elementi

fondanti della Costituzione italiana; l'amministrazione dello Stato, delle regioni e degli enti locali; l'Unione Europea e il suo ordinamento; elementi di diritto del lavoro; la struttura della retribuzione elementi base; conoscenza della Pubblica amministrazione), "Lingue straniere" (conoscenza di base della lingua straniera inglese e di altra lingua europea), "Elementi di economia" (cenni di economia generale; il mercato del lavoro; il denaro e la moneta; il sistema delle imprese).

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
- 2 - Gestione delle funzioni del centralino telefonico
- 3 - Cura delle relazioni col pubblico
- 4 - Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164)
Risultato atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	30%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165)
Risultato atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	120
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Cura delle relazioni col pubblico
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle relazioni col pubblico (3168)
Risultato atteso	relazioni con il pubblico gestite
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare tecniche di pubbliche relazioni 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principi di relazioni pubbliche 4. Modelli organizzativi per macrosettori (credito, sanità, assicurativo, pubblica amministrazione, turismo, ecc.) 5. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 6. Elementi di organizzazione di base
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	160
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	40%
Percentuale massima di FaD	0%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169)
Risultato atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	200
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	15%
Percentuale massima di FaD	0%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto e-commerce
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.224.724 - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online ADA.25.224.726 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto e-commerce si inserisce nel processo di commercializzazione di prodotti/servizi utilizzando strumenti web e di net-economy. E' in grado di rapportarsi con i vari settori operativi al fine di ottimizzare le procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, interagendo, in particolare, con la funzione marketing. Vista l'enorme diffusione dell'e-commerce questa figura può trovare impiego in aziende di qualsiasi settore e di diverse dimensioni, prevalentemente come dipendente, anche se non è escluso un suo impegno come autonomo.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
Note	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Sviluppo di soluzioni di e-commerce (2388) 2. Monitoraggio e ottimizzazione delle performance e-commerce (2389) 3. Definizione delle strategie di e-commerce (2390)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di soluzioni di e-commerce
Livello EQF	5
Risultato atteso	Soluzioni di e-commerce sviluppate in funzione degli obiettivi strategici
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo di soluzioni di e-commerce
Indicatori	Individuazione e personalizzazione della piattaforma di e-commerce in funzione della strategia aziendale e delle caratteristiche dell'offerta; predisposizione ed aggiornamento dei contenuti del sito di e-commerce
Abilità	1. Individuare soluzioni per l'implementazione di siti dedicati congruenti con la strategia aziendale (piattaforme e funzionalità) 2. Modellare soluzioni di e-commerce (front-end e back-end) in funzione del target e degli obiettivi di business 3. Identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni 4. Predisporre le regole per la gestione dei rapporti con i clienti (customer care) in relazione a pagamenti, resi e rimborsi 5. Curare la user e customer experience al fine di indurre l'utente ad effettuare almeno un acquisto 6. Selezionare e gestire i contenuti della piattaforma e-commerce (prodotti, foto, video, guide, FAQ, infografiche, ...)
Conoscenze	1. Sistemi di content management 2. Elementi di sicurezza informatica 3. Elementi di customer care 4. Normativa civilistica e fiscale del commercio on-line e diritti del consumatore 5. Progettazione di soluzioni di e-commerce 6. Caratteristiche e trend dell'e-commerce 7. Piattaforme per e-commerce: caratteristiche e personalizzazioni 8. Customer e user experience in ambito e-commerce
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e ottimizzazione delle performance e-commerce
Livello EQF	5
Risultato atteso	Attività e-commerce monitorate ed ottimizzate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di monitoraggio delle attività di vendita on-line
Indicatori	Utilizzo dei tools di monitoraggio dei dati di vendita e di ottimizzazione del sito di e-commerce
Abilità	1. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati 2. Prevedere soluzioni per l'ottimizzazione dei flussi di magazzino 3. Identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni 4. Applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction 5. Utilizzare strumenti per la misurazione ed analisi delle performance di vendita della piattaforma e-commerce (web analytics)
Conoscenze	1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Elementi di sicurezza informatica 3. Codice internet e del commercio elettronico, per la gestione e l'utilizzo delle informazioni e la diffusione delle informazioni via web 4. Tecniche di incasso on-line 5. Elementi di customer service 6. Documenti della compravendita on-line 7. Web marketing: strategie, politiche e strumenti 8. Teoria e strumenti di web analytics 9. Strategie e pratiche di SEO (Search Engine Optimization)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Definizione delle strategie di e-commerce
Livello EQF	5
Risultato atteso	Strategie di e-commerce definite in termini di obiettivi, posizionamento e politiche di marketing
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione delle strategie di e-commerce
Indicatori	Segmentazione e targeting del mercato coerente con gli obiettivi e le strategie aziendali; analisi della concorrenza; definizione delle strategie e politiche di e-commerce marketing
Abilità	1. Applicare tecniche di benchmarking 2. Applicare tecniche di segmentazione dei clienti attuali e potenziali 3. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 4. Selezionare i segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting) in funzione della strategia di segmentazione prescelta (differenziata, concentrata e indifferenziata) 5. Utilizzare strumenti di analisi della concorrenza 6. Applicare tecniche empiriche e/o statistiche (es. cluster analysis) per individuare i benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento) 7. Definire gli obiettivi strategici di e-commerce marketing (strategia multi o omni-channel, ...) 8. Definire strategie e politiche di e-marketing mix (prodotto, prezzo, promozione, distribuzione, processo, persone, ...) 9. Selezionare politiche e strumenti di web marketing (direct marketing, SEO, SEM, ...) in funzione degli obiettivi strategici
Conoscenze	1. Elementi di matematica e statistica 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Tecniche di benchmarking 4. Elementi di marketing strategico ed operativo 5. Web marketing: strategie, politiche e strumenti 6. Tecniche e strategie di segmentazione e targeting 7. Strategie di posizionamento per e-commerce 8. Tecniche e strumenti di analisi della concorrenza 9. E-marketing mix: strategie e politiche 10. Caratteristiche e trend dell'e-commerce
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto e-commerce
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.224.724 - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online ADA.25.224.726 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto e-commerce
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto e-commerce si inserisce nel processo di commercializzazione di prodotti/servizi utilizzando strumenti web e di net-economy. E' in grado di rapportarsi con i vari settori operativi al fine di ottimizzare le procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, interagendo, in particolare, con la funzione marketing. Vista l'enorme diffusione dell'e-commerce questa figura può trovare impiego in aziende di qualsiasi settore e di diverse dimensione, prevalentemente come dipendente, anche se non è escluso un suo impegno come autonomo.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT) 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	300
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	200
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema

	italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico esperto e-commerce"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Sviluppo di soluzioni di e-commerce 2 - Monitoraggio e ottimizzazione delle performance e-commerce 3 - Definizione delle strategie di e-commerce	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Sviluppo di soluzioni di e-commerce
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Sviluppo di soluzioni di e-commerce (2388)
Risultato atteso	Soluzioni di e-commerce sviluppate in funzione degli obiettivi strategici
Abilità	1. Individuare soluzioni per l'implementazione di siti dedicati congruenti con la strategia aziendale (piattaforme e funzionalità) 2. Modellare soluzioni di e-commerce (front-end e back-end) in funzione del target e degli obiettivi di business 3. Identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni 4. Predisporre le regole per la gestione dei rapporti con i clienti (customer care) in relazione a pagamenti, resi e rimborsi 5. Curare la user e customer experience al fine di indurre l'utente ad effettuare almeno un acquisto 6. Selezionare e gestire i contenuti della piattaforma e-commerce (prodotti, foto, video, guide, FAQ, infografiche, ...)
Conoscenze	1. Sistemi di content management 2. Elementi di sicurezza informatica 3. Elementi di customer care 4. Normativa civilistica e fiscale del commercio on-line e diritti del consumatore 5. Progettazione di soluzioni di e-commerce 6. Caratteristiche e trend dell'e-commerce 7. Piattaforme per e-commerce: caratteristiche e personalizzazioni 8. Customer e user experience in ambito e-commerce
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	70
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	21%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	Monitoraggio e ottimizzazione delle performance e-commerce
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e ottimizzazione delle performance e-commerce (2389)
Risultato atteso	Attività e-commerce monitorate ed ottimizzate
Abilità	1. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati 2. Prevedere soluzioni per l'ottimizzazione dei flussi di magazzino 3. Identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni 4. Applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction 5. Utilizzare strumenti per la misurazione ed analisi delle performance di vendita della piattaforma e-commerce (web analytics)
Conoscenze	1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Elementi di sicurezza informatica 3. Codice internet e del commercio elettronico, per la gestione e l'utilizzo delle informazioni e la diffusione delle informazioni via web 4. Tecniche di incasso on-line 5. Elementi di customer service 6. Documenti della compravendita on-line 7. Web marketing: strategie, politiche e strumenti 8. Teoria e strumenti di web analytics 9. Strategie e pratiche di SEO (Search Engine Optimization)
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	Definizione delle strategie di e-commerce
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione delle strategie di e-commerce (2390)
Risultato atteso	Strategie di e-commerce definite in termini di obiettivi, posizionamento e politiche di marketing
Abilità	1. Applicare tecniche di benchmarking 2. Applicare tecniche di segmentazione dei clienti attuali e potenziali 3. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 4. Selezionare i segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting) in funzione della strategia di segmentazione prescelta (differenziata, concentrata e indifferenziata) 5. Utilizzare strumenti di analisi della concorrenza 6. Applicare tecniche empiriche e/o statistiche (es. cluster analysis) per individuare i benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento) 7. Definire gli obiettivi strategici di e-commerce marketing (strategia multi o omni-channel, ...) 8. Definire strategie e politiche di e-marketing mix (prodotto, prezzo, promozione, distribuzione, processo, persone, ...) 9. Selezionare politiche e strumenti di web marketing (direct marketing, SEO, SEM, ...) in funzione degli obiettivi strategici
Conoscenze	1. Elementi di matematica e statistica 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Tecniche di benchmarking 4. Elementi di marketing strategico ed operativo 5. Web marketing: strategie, politiche e strumenti 6. Tecniche e strategie di segmentazione e targeting 7. Strategie di posizionamento per e-commerce 8. Tecniche e strumenti di analisi della concorrenza 9. E-marketing mix: strategie e politiche 10. Caratteristiche e trend dell'e-commerce
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	90
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	20%
Percentuale massima di FaD	30%

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico perito fonico in ambito forense
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Descrizione sintetica della qualificazione	Si occupa di analizzare e trascrivere segnali sonori in ambito forense e investigativo. In esito al suo lavoro di analisi e trascrizione elabora una perizia di trascrizione di intercettazioni telefoniche e ambientali o di altro materiale uditivo utile ai fini di un procedimento giudiziario. Opera prevalentemente come professionista esterno attraverso un rapporto di collaborazione o libero professionale presso varie istituzioni, sia pubbliche che private, come tribunali e/o studi legali. Lavora con un elevato grado di autonomia.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.10.10 - Attività degli studi legali M.69.10.20 - Attività degli studi notarili M.74.90.99 - Altre attività professionali nca O.84.23.00 - Giustizia ed attività giudiziarie
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.6.1.0 - Tecnici dei servizi giudiziari
Note	
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Trascrizione di segnali fonici in ambito forense (3068) 2. Analisi e trattamento della qualità del segnale audio (3069) 3. Elaborazione di una perizia di trascrizione (3070)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Trascrizione di segnali fonici in ambito forense
Livello EQF	4
Risultato atteso	Reperto fonico forense trascritto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di trascrizione di segnali fonici in ambito forense
Indicatori	Trascrizione e traduzione di reperti fonici nel rispetto delle procedure forensi
Abilità	1. Analizzare una conversazione riconoscendo intonazioni e ruoli all'interno del dialogo 2. Effettuare l'analisi etnolinguistica del reperto fonico avendo cura di non alterare il contenuto semantico della sintesi trascritta 3. Effettuare le operazioni di trascrizione in codice scritto di segnali fonici nel rispetto delle procedure previste in ambito forense ed investigativo 4. Utilizzare tecniche e simboli per trasferire su supporto cartaceo le caratteristiche sovrasegmentali proprie del parlato orale e spontaneo
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Elementi di linguistica generale e forense 3. Nozioni di fonetica e fonologia 4. Principali criticità trascrittive foniche, fonetiche e sociolinguistiche 5. Elementi di etnolinguistica e dialettologia
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.6.1.0 - Tecnici dei servizi giudiziari

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Analisi e trattamento della qualità del segnale audio
Livello EQF	3
Risultato atteso	Segnale audio pulito
Oggetto di osservazione	Le operazioni per l'analisi e trattamento della qualità del segnale audio
Indicatori	diagnosi qualitativa del suono; utilizzo dei programmi per il trattamento del segnale sonoro
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi del segnale sonoro al fine di valutare la qualità del file 2. Identificare i dati del file con l'ausilio dei brogliacci 3. Utilizzare attrezzature e metodologie impiegate per le intercettazioni di segnali sonori 4. Utilizzare programmi per il trattamento del segnale (amplificazione, equalizzazione delle frequenze, ecc.) al fine di migliorarne la qualità
Conoscenze	1. Fondamenti di acustica 2. Nozioni di informatica applicata al suono 3. Software per l'ascolto/analisi di segnale vocale (praat, sound forge con noise reduction e multispeech, ecc.) 4. Strumentazione hardware per svolgere l'operazione di trascrizione
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.6.1.0 - Tecnici dei servizi giudiziari

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Elaborazione di una perizia di trascrizione
Livello EQF	4
Risultato atteso	perizia di trascrizione correttamente elaborata
Oggetto di osservazione	le operazioni di elaborazione di una perizia di trascrizione
Indicatori	applicazione corretta delle procedure di elaborazione di una perizia di trascrizione
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Applicare procedure di elaborazione di una perizia di trascrizione nel rispetto delle normative di riferimento 3. Riconoscere i ruoli delle singole parti 4. Utilizzare la terminologia tecnica adeguata per esporre i contenuti dell'elaborato
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Nozioni di diritto e procedura penale 3. Ruoli e procedure di elaborazione di una perizia di trascrizione 4. Tecniche di elaborazione di perizie di trascrizione in ambito forense
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.6.1.0 - Tecnici dei servizi giudiziari

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico perito fonico in ambito forense
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 25 - Area comune
Area di Attività	ADA.25.231.755 - Realizzazione di attività di ufficio
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico perito fonico in ambito forense
Descrizione qualificazione	Si occupa di analizzare e trascrivere segnali sonori in ambito forense e investigativo. In esito al suo lavoro di analisi e trascrizione elabora una perizia di trascrizione di intercettazioni telefoniche e ambientali o di altro materiale uditivo utile ai fini di un procedimento giudiziario. Opera prevalentemente come professionista esterno attraverso un rapporto di collaborazione o libero professionale presso varie istituzioni, sia pubbliche che private, come tribunali e/o studi legali. Lavora con un elevato grado di autonomia.
Referenziazione ATECO 2007	M.69.10.10 - Attività degli studi legali M.69.10.20 - Attività degli studi notarili M.74.90.99 - Altre attività professionali nca O.84.23.00 - Giustizia ed attività giudiziarie
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.6.1.0 - Tecnici dei servizi giudiziari
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula e laboratorio (ore)	360
Percentuale massima di FaD sulla durata minima di aula e laboratorio	15%
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale massima di FaD sulla durata delle attività rivolte alle KC	15%
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda 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. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.

Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati.
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico perito fonico in ambito forense".
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto.
Eventuali ulteriori indicazioni	

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Trascrizione di segnali fonici in ambito forense
- 2 - Analisi e trattamento della qualità del segnale audio
- 3 - Elaborazione di una perizia di trascrizione

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Trascrizione di segnali fonici in ambito forense
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Trascrizione di segnali fonici in ambito forense (3068)
Risultato atteso	Reperto fonico forense trascritto
Abilità	1. Analizzare una conversazione riconoscendo intonazioni e ruoli all'interno del dialogo 2. Effettuare l'analisi etnolinguistica del reperto fonico avendo cura di non alterare il contenuto semantico della sintesi trascritta 3. Effettuare le operazioni di trascrizione in codice scritto di segnali fonici nel rispetto delle procedure previste in ambito forense ed investigativo 4. Utilizzare tecniche e simboli per trasferire su supporto cartaceo le caratteristiche sovrasegmentali proprie del parlato orale e spontaneo
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Elementi di linguistica generale e forense 3. Nozioni di fonetica e fonologia 4. Principali criticità trascrittive foniche, fonetiche e sociolinguistiche 5. Elementi di etnolinguistica e dialettologia
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	30%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Analisi e trattamento della qualità del segnale audio
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Analisi e trattamento della qualità del segnale audio (3069)
Risultato atteso	Segnale audio pulito
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi del segnale sonoro al fine di valutare la qualità del file 2. Identificare i dati del file con l'ausilio dei brogliacci 3. Utilizzare attrezzature e metodologie impiegate per le intercettazioni di segnali sonori 4. Utilizzare programmi per il trattamento del segnale (amplificazione, equalizzazione delle frequenze, ecc.) al fine di migliorarne la qualità'
Conoscenze	1. Fondamenti di acustica 2. Nozioni di informatica applicata al suono 3. Software per l'ascolto/analisi di segnale vocale (praat, sound forge con noise reduction e multispeech, ecc.) 4. Strumentazione hardware per svolgere l'operazione di trascrizione
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	110
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	15%

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Elaborazione di una perizia di trascrizione
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Elaborazione di una perizia di trascrizione (3070)
Risultato atteso	perizia di trascrizione correttamente elaborata
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace 2. Applicare procedure di elaborazione di una perizia di trascrizione nel rispetto delle normative di riferimento 3. Riconoscere i ruoli delle singole parti 4. Utilizzare la terminologia tecnica adeguata per esporre i contenuti dell'elaborato
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Nozioni di diritto e procedura penale 3. Ruoli e procedure di elaborazione di una perizia di trascrizione 4. Tecniche di elaborazione di perizie di trascrizione in ambito forense
Vincoli (eventuali)	
Durata minima (ore)	80
Percentuale di variazione massima consentita in aumento e/o diminuzione della durata minima dell'UF	0%
Percentuale massima di FaD	30%