



INDICAZIONI CONCERNENTI IL PIANO FORMATIVO E LE MODALITÀ DI VERIFICA FINALE DEI CORSI PER CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE

1. REQUISITI DEGLI ORGANISMI DI FORMAZIONE, SPAZI DIDATTICI E SISTEMI TECNOLOGICI

Possono presentare progetti formativi gli Organismi di Formazione Professionale accreditati ai sensi della L.R. 19/02, per l'ambito della Formazione Superiore con le modalità individuate nello specifico Avviso pubblico di riferimento.

Gli Organismi di formazione, comunque, devono dimostrare di possedere un'esperienza almeno triennale nella gestione di attività formative rivolte ad utenza non vedente.

I corsi devono essere svolti in strutture che presentino i seguenti requisiti:

- aula per lo svolgimento delle lezioni teoriche e le esercitazioni di Braille, nonché per la simulazione della comunicazione corredata di due sistemi di gestione del traffico telefonico costituiti da: un impianto al centralino tradizionale e sistema di centralino Ericsson MD 110, supportato per non vedenti con tecnologia assistita. Attraverso questi dispositivi gli allievi potranno prefigurare in aula le caratteristiche fondamentali dei posti di lavoro e delle strumentazioni tecnologiche che incontreranno nel loro futuro professionale;
- aula informatica corredata di 14 postazioni di computer in rapporto di 1:1 opportunamente corredate di ausili informatici specifici per non vedenti e ipovedenti.

2. DESTINATARI

I partecipanti ai corsi di formazione per operatore centralinista non vedente devono essere in possesso dei requisiti previsti dall'art. 1, comma 2 della Legge n. 113/1985.

3. DURATA

I corsi di formazione, così come previsto dal terzo comma dell'art. 2 della Legge 113/1985 hanno la durata di:

- un anno (950 ore) per coloro che siano in possesso di diploma di scuola secondaria superiore ovvero abbiano compiuto il 21° anno di età.

4. PIANO FORMATIVO

Il corso relativo alla figura dell'operatore centralinista telefonico non vedente di cui alla L. 113/1985 ha l'obiettivo di fornire una preparazione per sostenere l'esame di abilitazione di cui all'art. 2 comma 2 di tale legge. Il progetto prevede la formazione relativa all'utilizzo del centralino attraverso la teoria e la pratica in considerazione dei contenuti del programma di esame per l'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente di cui alla circolare del Ministero del Lavoro n. 10/2005 e delle innovazioni tecnologiche telematiche nel campo della telefonia.

Il percorso formativo si caratterizza per l'utilizzo di metodologie specifiche e mirate all'acquisizione delle competenze previste dalla figura professionale.

5. COMPETENZE IN ESITO AL PERCORSO

Sapere come è strutturato e come funziona un impianto di telefonia. Conoscere il ruolo e l'organizzazione delle aziende pubbliche e private. Conoscere le problematiche connesse con il traffico in entrata e in uscita in relazione alle centrali elettromeccaniche ed elettroniche. Acquisire specifica preparazione in campo telematico con specifico riferimento all'organizzazione del servizio telefonico nazionale. Conoscere gli elementi fondamentali della lingua inglese e francese. Saper utilizzare convenientemente il P.C. unitamente ai principali applicativi di Office, di Windows, saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche

e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia. Saper redigere testi con word processor. Saper esercitare un ruolo conforme all'etica professionale del centralinista. Realizzare un comportamento coerente con la funzione e i compiti del posto operatore. Acquisire specifiche modalità operative nel campo relazionale e della comunicazione telefonica. Riuscire a fornire un efficace servizio di assistenza e informazione alla clientela utilizzando strumenti informatici, telematici e multimediali, essendo in possesso altresì della conoscenza e della padronanza delle tecniche di comunicazione.

6. ARTICOLAZIONE E DESCRIZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

A. Cultura generale (n. 50 ore)

Obiettivi

- Acquisire elementi conoscitivi di base della costituzione Italiana, dell'Amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli Enti Locali, dell'Unione Europea.
- Apprendere conoscenze principali di diritto del lavoro con particolare interesse per i diritti e doveri dei centralinisti telefonici non vedenti e delle norme sulla sicurezza nel posto di lavoro.

Contenuti

- Cenni sulla Costituzione italiana e sull'amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli altri Enti territoriali.
- Cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento.
- Nozioni di legislazione sociale e del lavoro, nonché di educazione civica per potenziare la consapevolezza del ruolo (diritti e doveri) e di inserimento in un contesto socio-organizzativo più ampio.
- Legge 113/85: "Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei Centralinisti non vedenti" e assunzioni categorie protette Legge 68/99.
- Principi etici e norme di comportamento.
- Le norme sulla sicurezza nel posto di lavoro (D. Lgs. 81/08).
- Ruolo del Centralinista: competenze ed attività.

B. Lingue straniere: lingua inglese e lingua francese – (n. 60 ore ciascuna)

Obiettivi

- Acquisizione delle capacità di base per la gestione del colloquio telefonico in lingua straniera

Contenuti

- Sviluppo delle conoscenze grammaticali di base della lingua inglese - francese e approfondimento della sua struttura sintattica.
- Studio della struttura delle diverse tipologie di frasi.
- Arricchimento del vocabolario pertinente per ogni situazione.
- Terminologia informatica.
- Conversazioni di gruppo.
- Simulazioni di conversazioni telefoniche con specifico riferimento alla fraseologia necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista.

C. Telefonia teorica (n. 60 ore)

Obiettivi

- Acquisire le conoscenze necessarie e utili allo svolgimento delle funzioni di centralinista telefonico. Conoscere le principali componenti della telefonia informatizzata e gli applicativi relativi alla telefonia.

Contenuti

- evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile
- storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica
- offerta dei servizi telefonici
- modalità di comunicazione al telefono
- tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica
- tecniche di trasferimento della comunicazione telefonica

- doveri morali, legali e di segreteria del centralinista
- norme comportamentali del centralinista

D. Telefonia pratica (n. 100 ore)*Obiettivi*

- Acquisizione conoscenze necessarie per lo svolgimento della funzione di centralinista

Contenuti

- conoscenza ed uso del posto operatore
- operatività del centralino
- tipi di centralino
- tipi di apparecchi interni e loro funzioni
- servizi offerti da un centralino
- consultazione di elenchi telefonici in internet.
- utilizzo del PC quale ausilio al posto operatore

E. Ausili dedicati di accesso al PC (n. 60 ore)*Obiettivi*

- Acquisire le conoscenze necessarie per l'utilizzo dell'ausilio informatico dedicato che ne consenta l'uso del PC ad operatori ipovedenti e non vedenti.

Contenuti

- La struttura di un calcolatore: Hardware e Software.
- Software per la lettura dello schermo in ambiente Windows: lo screen-reader.
- Display Braille: impostazione, controllo, lettura dello schermo mediante il dispositivo tattile.
- Software per l'ingrandimento dello schermo: impostazioni, personalizzazione per adeguare l'ausilio alle proprie caratteristiche visive.
- Sintesi vocale: impostazione della velocità di lettura, della prosodia, eco in fase di scrittura, ecc.

F. Informatica ed elaborazione elettronica testi (n. 180 ore)*Obiettivi*

- Acquisire conoscenze informatiche necessarie per lo svolgimento della professione

Contenuti

- concetti di base della tecnologia informatica
- conoscenza dell'architettura del personal computer
- software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo
- software applicativi: i principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura
- utilizzo di un software per la gestione di rubrica telefonica
- reti informatiche: software di navigazione in Internet e posta elettronica
- conoscenza dei principali ausili informatici per non vedenti
- gestione, organizzazione ed analisi dei dati
- data base marketing sul web: pagine per cliente, messaggi di posta elettronica personalizzati, aree riservate
- conoscenza della tastiera del PC, dell'ambiente di lavoro Word, formattazione dei testi, stampa-unione, stampa dei documenti;
- operazioni di archiviazione di testi su supporto magnetico.
- trascrizione al computer di un testo in braille.

G. Trattamento dati (n. 110 ore)*Obiettivi*

- Acquisire conoscenze degli strumenti Office professionale al fine di utilizzare in autonomia tali strumenti per la comunicazione dati.

Contenuti

- organizzazione dei dati, analisi e scomposizione delle informazioni per una corretta elaborazione successiva
- conoscenza dell'ambiente di lavoro Excel
- banca dati: i concetti generali, architettura, funzioni, tecniche di accesso
- internet e intranet: struttura e funzionamento
- i siti e i motori di ricerca per la navigazione in internet/intranet
- la protezione del sistema, la crittografia, la firma digitale e la PEC (Posta Elettronica Certificata)
- acquisizione di documenti cartacei tramite scanner piano e successiva lettura con gli ausili in dotazione (sintesi vocale, barra braille, videoingranditori)
- i documenti PDF, la compressione dei files e i backup dei dati

H. Braille (n. 100 ore)*Obiettivi*

- Acquisizione conoscenze di utilizzo del sistema braille per lettura e scrittura

Contenuti

- scrittura braille: l'alfabeto, la punteggiatura, il sistema numerico, i segni matematici, e lettere straniere;
- lettura del braille: a righe separate e a righe unite
- esercitazioni ed utilizzo della scrittura
- scrittura mediante l'impiego della dattilobraille per ottenere la piena autonomia degli strumenti dedicati
- lettura di elenchi telefonici in esercitazioni individuali e di gruppo

I. Teoria e tecniche di comunicazione (n. 30 ore)*Obiettivi*

- Acquisire capacità di instaurare positive relazioni interpersonali, potenziando le abilità per una efficace comunicazione

Contenuti

- teoria e tecniche delle comunicazioni
- comunicazione interpersonale
- strumenti per la gestione della comunicazione
- gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali)
- gestione della tecnica della domanda

L. Gestione servizio al cliente/relazioni con il pubblico (n. 40 ore)*Obiettivi*

- Acquisire capacità di instaurare relazioni interpersonali

Contenuti

- principi di relazioni pubbliche
- abilità comunicative con l'interlocutore
- gestione del colloquio telefonico
- comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale
- saper leggere i bisogni della clientela e capacità di problem solving
- competenza nell'intervista telefonica
- concetti di "immagine aziendale"
- elementi generali di marketing

M. Organizzazione del lavoro e modelli organizzativi pubblici e privati (n. 30 ore)*Obiettivi*

- Acquisire gli elementi conoscitivi del mercato del lavoro e del sistema organizzativo

Contenuti

- Il mercato del lavoro

- Cenni di economia generale
- Il sistema delle imprese
- Organizzazione aziendale
- Modelli organizzativi pubblici e privati

N. Stage

Deve essere previsto uno stage per 70 ore.

7. VERIFICA FINALE

Il percorso formativo prevede una verifica finale al termine dell'iter formativo al fine di conseguire un attestato di frequenza con profitto. Gli allievi che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore formativo sono sottoposti, presso la sede dell'Odf di riferimento, ad una prova di verifica finale.

La prova si compone di una parte pratica ed un colloquio.

Nella prova pratica dovrà essere verificata la conoscenza del sistema braille, di videoscrittura e del sistema di telefonia.

Il colloquio deve avere ad oggetto le materie del percorso formativo.

8. ATTESTATO FINALE

In caso di superamento della prova finale, all'allievo viene rilasciato un attestato di frequenza con profitto.