

## STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

### QUALIFICAZIONE DI OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE

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

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Inquadramento della professione
Assistenza utenza museale	Collezioni e patrimonio culturale del territorio
	Gestire le relazioni e la comunicazione con l'utenza
	Lingua straniera
Approntamento spazi museali	Approntare spazi museali
Custodia e sorveglianza patrimonio museale	Garantire custodia e sorveglianza patrimonio museale
Gestione flussi informativi e di accesso al museo	Gestire i flussi di accesso al museo
	Gestire la biglietteria e la commercializzazione degli articoli del punto vendita museale
--	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro

#### 2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

#### 3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:

- 18 anni di età - ovvero età inferiore, purché si sia in possesso di Qualifica professionale leFP - e diploma di scuola secondaria di primo grado. In caso di titolo di studio acquisito all'estero, è necessario presentare all'ente di formazione che eroga il corso, la documentazione richiesta dall'Allegato "2" della Deliberazione di Giunta regionale n. 107 del 14/04/2023 (<https://www.regione.lazio.it/documenti/80324>).

- Per i cittadini stranieri, conoscenza della lingua italiana, almeno al livello "B1" del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue. La suddetta conoscenza può essere dimostrata, alternativamente:

- dalla certificazione linguistica avente valore legale, rilasciata dagli enti certificatori riconosciuti;

- dal verbale di esame, con esito positivo, redatto dall'ente di formazione che organizza il corso, il cui valore è unicamente relativo all'accesso ad esso; in tal caso, l'esame si articola in una prova scritta ed in una prova orale e si svolge con le modalità descritte nell'Allegato "2" della succitata Deliberazione di Giunta regionale n. 107 del 2023.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso o di dimostrazione dell'attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME:

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Ore di durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<b>Conoscenze</b> - Orientamento al ruolo	<i>Inquadramento della</i>	8	0	Non ammesso il riconoscimento di

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Ore di durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	- Principali riferimenti legislativi e normativi, in materia di contrattualistica e previdenza	<i>professione</i>			crediti formativi
2.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio</li> <li>- Elementi di base della normativa nazionale, regionale ed europea di settore</li> <li>- Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione del patrimonio culturale</li> </ul>	<i>Collezioni e patrimonio culturale del territorio</i>	40	Max 16, di cui almeno 10 sincrona	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
3.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali (in lingua italiana e straniera)</li> <li>- Tecniche di gestione dei reclami e delle criticità</li> <li>- Tecniche di assistenza per utenza con bisogni speciali</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare il fabbisogno informativo/di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza</li> <li>- Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali</li> <li>- Fornire le informazioni essenziali, in relazione ai vari tipi di pubblico, su opere, servizi, attività del museo</li> <li>- Adottare modalità e forme di affiancamento/accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali</li> <li>- Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami, relativamente ad eventuali disservizi</li> </ul>	<i>Gestire le relazioni e la comunicazione con l'utenza</i>	40	Max 16, esclusivamente sincrona	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
4.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lingua straniera a livello base, per la comunicazione con l'utenza straniera</li> <li>- Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>	<i>Lingua straniera</i>	30	Max 8, anche interamente asincrona	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
5.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di allestimento dei materiali informativi e di arredo mobile del museo</li> <li>- Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale)</li> </ul>	<i>Approntare spazi museali</i>	20	Max 4, esclusivamente sincrona	AmMESSo il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Ore di durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive, in funzione della tipologia museale e dell'utenza</li> <li>- Adottare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali, garantendone l'adeguato rifornimento</li> <li>- Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale</li> <li>- Individuare e segnalare al conservatore, eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere</li> </ul>				
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nozioni di manutenzione e conservazione preventiva</li> <li>- Elementi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica</li> <li>- Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso</li> <li>- Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali</li> <li>- Normativa e regolamenti interni per la salvaguardia delle opere esposte</li> <li>- Dispositivi di sicurezza degli utenti e delle opere esposte</li> <li>- Strumentazione di controllo ambientale (<i>data logger</i> temperatura/umidità, dosimetri di luce, <i>glass-sensors</i>) e di impianto (antincendio, antifurto, antintrusione, microclimatizzazione)</li> <li>- Dispositivi di videosorveglianza</li> <li>- Tecniche e modalità per il controllo della sicurezza delle opere esposte</li> <li>- Modalità di controllo dei parametri ambientali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare i protocolli e le procedure previste dal regolamento di accesso al museo e dalle disposizioni di sicurezza, al fine di garantire l'apertura e la chiusura del museo</li> <li>- Applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione delle opere, all'interno delle sale espositive e del museo</li> <li>- Identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione del museo ed adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione</li> </ul>	<p><i>Garantire custodia e sorveglianza patrimonio museale</i></p>	24	Max 4, esclusivamente sincrona	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Ore di durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	- Comprendere le informazioni derivanti dalla strumentazione e dai dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale e segnalarle al personale tecnico specializzato/autorità di competenza				
7.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolli e procedure per la gestione degli accessi al museo</li> <li>- Procedure di apertura/chiusura del museo</li> <li>- Norme sulla sicurezza in luoghi aperti al pubblico</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconoscere e adottare norme e procedure previste dal regolamento museale, per la regolazione degli accessi al museo</li> <li>- Leggere ed interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente</li> <li>- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo</li> </ul>	<i>Gestire i flussi di accesso al museo</i>	20	Max 8, anche interamente asincrona	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
8.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di vendita <i>on line</i> e in presenza</li> <li>- Strumenti di bigliettazione, titoli d'accesso e strumenti di convalida</li> <li>- Strumenti per incasso e pagamento</li> <li>- Elementi di contabilità elementare</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare <i>software</i> gestionali per prenotazioni e vendita <i>on line</i> dei biglietti</li> <li>- Gestire l'emissione e vendita dei biglietti in base alla tipologia di utenza (es. studenti, gruppi, anziani, etc.), utilizzando il registratore di cassa o sistemi di biglietteria automatizzata</li> <li>- Applicare le procedure di registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del <i>bookshop</i> in magazzino e negli spazi preposti alla vendita</li> </ul>	<i>Gestire la biglietteria e la commercializzazione degli articoli del punto vendita museale</i>	24	Max 4 esclusivamente sincrona	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
9.	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>- Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> <li>- Dispositivi di protezione individuali (DPI)</li> </ul>	<i>Operare in sicurezza nel luogo di lavoro</i>	8	Max 4, esclusivamente sincrona	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e va-

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Ore di durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<b>Abilità</b> - Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale				lità temporale), il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>214</b>	<b>Max 64</b>	

#### **5. TIROCINIO CURRICULARE:**

Durata minima: 120 ore;

Durata massima: 150 ore.

#### **6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:**

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

#### **7. METODOLOGIA DIDATTICA:**

Le Unità di Risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, avvalendosi di strumenti adeguati e ambienti opportunamente organizzati.

#### **8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI:**

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

#### **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI:**

- Credito di ammissione: --

- Crediti di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 25% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

- Crediti formativi con valore a priori:

- Dispensa di frequenza e prova della Unità di risultati di apprendimento "Operare in sicurezza nel luogo di lavoro", in caso di possesso di idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) relativa alla frequenza di corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008.

#### **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI:**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

Standard minimo di risorse strumentali:

- idonea aula per l'apprendimento teorico.

#### **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE:**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:**

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.