

ALLEGATO “6”

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 possesso di Qualifica professionale IeFP - 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.	Conoscenze - Orientamento al ruolo	Inquadramento della	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.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio - Elementi di base della normativa nazionale, regionale ed europea di settore - Programmi ed applicativi informatici di gestione e consultazione del patrimonio culturale 	<i>Collezioni e patrimonio culturale del territorio</i>	40	<i>Max 16, di cui almeno 10 sincrona</i>	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
3.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di base della comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali (in lingua italiana e straniera) - Tecniche di gestione dei reclami e delle criticità - Tecniche di assistenza per utenza con bisogni speciali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare il fabbisogno informativo/di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza - Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali - Fornire le informazioni essenziali, in relazione ai vari tipi di pubblico, su opere, servizi, attività del museo - Adottare modalità e forme di affiancamento/accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali - Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami, relativamente ad eventuali disservizi 	<i>Gestire le relazioni e la comunicazione con l'utenza</i>	40	<i>Max 16, esclusivamente sincrona</i>	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
4.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lingua straniera a livello base, per la comunicazione con l'utenza straniera - Terminologia di settore in lingua straniera 	<i>Lingua straniera</i>	30	<i>Max 8, anche interamente asincrona</i>	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
5.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di allestimento dei materiali informativi e di arredo mobile del museo - Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale) 	<i>Approntare spazi museali</i>	20	<i>Max 4, esclusivamente sincrona</i>	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>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive, in funzione della tipologia museale e dell'utenza - Adottare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali, garantendone l'adeguato rifornimento - Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale - Individuare e segnalare al conservatore, eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere 				
6.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nozioni di manutenzione e conservazione preventiva - Elementi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica - Tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso - Tecniche di utilizzo di apparecchiature tecnologiche multimediali - Normativa e regolamenti interni per la salvaguardia delle opere esposte - Dispositivi di sicurezza degli utenti e delle opere esposte - Strumentazione di controllo ambientale (<i>data logger</i> temperatura/umidità, dosimetri di luce, <i>glass-sensors</i>) e di impianto (antincendio, antifurto, antintrusione, microclimatizzazione) - Dispositivi di videosorveglianza - Tecniche e modalità per il controllo della sicurezza delle opere esposte - Modalità di controllo dei parametri ambientali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione delle opere, all'interno delle sale espositive e del museo - Identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione del museo ed adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione 	<i>Garantire custodia e sorveglianza patrimonio museale</i>	24	<i>Max 4, esclusivamente sincrona</i>	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.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolli e procedure per la gestione degli accessi al museo - Procedure di apertura/chiusura del museo - Norme sulla sicurezza in luoghi aperti al pubblico <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere e adottare norme e procedure previste dal regolamento museale, per la regolazione degli accessi al museo - Leggere ed interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente - Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo 	<i>Gestire i flussi di accesso al museo</i>	20	<i>Max 8, anche interamente asincrona</i>	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
8.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di vendita <i>on line</i> e in presenza - Strumenti di bigliettazione, titoli d'accesso e strumenti di convalida - Strumenti per incasso e pagamento - Elementi di contabilità elementare <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare <i>software</i> gestionali per prenotazioni e vendita <i>on line</i> dei biglietti - 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 - Applicare le procedure di registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del <i>bookshop</i> in magazzino e negli spazi preposti alla vendita 	<i>Gestire la biglietteria e la commercializzazione degli articoli del punto vendita museale</i>	24	<i>Max 4 esclusivamente sincrona</i>	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
9.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza - Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore - Dispositivi di protezione individuale (DPI) 	<i>Operare in sicurezza nel luogo di lavoro</i>	8	<i>Max 4, esclusivamente sincrona</i>	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
	Abilità - Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale				lidità 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
DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			214	Max 64	

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.