

| Budget corso di formazione per 15 allievi centralinisti |   |  |            |                |                     |
|---|---|--|------------|----------------|---------------------|
| Figura Professionale                                    | Nominativo  | Attività   | Ora Modulo | Importo Orario | Importo Complessivo |
| <b>Risorse Umane Interne</b>                            |   |  |            |                |                     |
| Direttore Del Corso                                     | Antonio Organtini                                     | Direttore del Corso/Commissione per Selezione/Commissionario | 66         | 72,07          | 4.756,62 €          |
| Operatore Ausiliario                                    | Rossella Mazzolo                                      | Tutoraggio in aula/Commissione per Selezione                 | 670        | 21,93          | 14.693,10 €         |
| Docente   | Donatella Di Bernardino                               | Sicurezza/Accoglienza  | 25         | 21,46          | 536,50 €            |
| Docente   | Alessandro Mariano                                    | Telefonia/Centralino/Accoglienza/Esami Finali                | 226        | 15,58          | 3.521,08 €          |
| Docente   | Matteo Fioramanti                                     | Internet/Accoglienza   | 30         | 16,54          | 496,20 €            |
| Docente   | Isabella Filieri                                      | Braille/Accoglienza/Esami Finali                             | 106        | 22,42          | 2.376,52 €          |
| Docente   | Ileana Bruffa   | Accoglienza  | 5          | 21,93          | 109,65 €            |
| <b>Totale Risorse Interne</b>                           |   |  |            |                | <b>26.489,67 €</b>  |
| <b>Risorse Esterne</b>                                  |   |  |            |                |                     |
| Codirettore   | Barbara Meneghin                                      | Coordinamento/Commissione selezione                          | 155        | 18,18          | 2.817,90 €          |
| Segreteria  | Laura Giarrnoma                                       | Segreteria Didattica/Commissione Selezione                   | 200        | 18,18          | 3.636,00 €          |
| Tutor   | Michela Arioni  | Tutor per il tirocinio                                       | 75         | 25             | 1.875,00 €          |
| Docente   | Yuri Pechini  | Comunicazione  | 10         | 21,77          | 217,70 €            |
| Docente   | Sara Laurendi   | Orientamento   | 7          | 25             | 175,00 €            |
| Docente   | Francesco Mellis                                      | Informatica/Commissione Esami Finali                         | 151        | 21,77          | 3.287,27 €          |
| Docente   | Barbara Meneghin                                      | Lingua Straniere/Accoglienza/Esame Finale                    | 66         | 18,18          | 1.199,88 €          |
| Docente   | Amalia Magarò   | Comunicazione/Gestione                                       | 50         | 25             | 1.250,00 €          |
| Docente   | Tommaso Mirri   | Orientamento/ Cultura Generale Materie Giuridiche            | 28         | 21,77          | 609,56 €            |
| Docente   | Doriana Martella                                      | Cultura Generale Materie Economiche/Accoglienza/Esame f      | 56         | 18,18          | 1.018,08 €          |
| Docente   | Giorgio Arrighi                                       | Cultura Generale Azienda                                     | 10         | 25             | 250,00 €            |
| Commissione Esterna per Esami Finali                    | Gettone presenza per 1 sessione di esami per 3 giorni |  |            | 60             | 1.080,00 €          |
| Commissione Esterna per Esami Finali                    | Gettone presenza per 1 sessione di esami per 3 giorni |  |            | 75             | 225,00 €            |
| <b>Totale Risorse Esterne</b>                           |   |  |            |                | <b>17.416,39 €</b>  |
| <b>Altre Spese</b>                                      |   |  |            |                |                     |
| Spese Generali  |   |  |            |                |                     |
| Assicurazione RC  |   |  |            |                | 4.000,00 €          |
| Assicurazione INAIL                                     |   |  |            |                | 250,00 €            |
| Materiale Didattico                                     |   |  |            |                | 250,00 €            |
| Totale Altre Spese                                      |   |  |            |                | 7.500,00 €          |
| <b>COSTO TOTALE</b>                                     |   |  |            |                | <b>12.000,00 €</b>  |
| <b>FINANZIAMENTO RICHIESTO</b>                          |   |  |            |                | <b>55.906,06 €</b>  |
| <b>CO-FINANZIAMENTO DEL S.ALESSIO</b>                   |   |  |            |                | <b>30.000,00 €</b>  |
|   |   |  |            |                | <b>25.906,06 €</b>  |

**CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PER CENTRALINISTI  
TELEFONICI NON VEDENTI**

**Intervento Didattico**





| MODULO 0                         |  | ACCOGLIENZA E PRESENTAZIONE |
|----------------------------------|--|-----------------------------|
| <b>OBIETTIVI</b>                 | Presentazione del corpo docenti, del gruppo direttivo e dei corsisti;<br>Presentazione del corso;<br>Accoglienza e orientamento nei locali del centro di formazione dell'Ente. |                             |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>        | Discussione in Aula.   |                             |
| <b>INDICATORI DI VALUTAZIONE</b> | ---  |                             |
| <b>MODALITÀ</b>                  | Prova Pratica in situazione  |                             |
| <b>ARTICOLAZIONE U.D.</b>        | 1 Unità didattica  |                             |
| <b>DURATA</b>                    | 5 ore  |                             |
| <b>ATTREZZATURE</b>              | ---  |                             |
| <b>SUSSIDI</b>                   | ---  |                             |

| MODULO 1                          |   | CULTURA GENERALE |
|-----------------------------------|---|------------------|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornire elementi di cultura generale</li> <li>- Formare sui principi dell'educazione civica e delle materie attinenti, in relazione al contesto nazionale ed europeo</li> <li>- Formare sugli elementi di base del diritto del lavoro e sui fondamentali principi dell'economia</li> </ul>   |                  |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi conoscitivi di base della Costituzione Italiana e dell'Amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli Enti Locali;</li> <li>- Cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento;</li> <li>- Cenni di economia;</li> <li>- Elementi di diritto del lavoro (leggi a tutela del lavoratore non vedente);</li> <li>- Normativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196 del 2003);</li> <li>- Elementi di Geografia, le Regioni Italiane, Gli stati dell'Unione Europea;</li> </ul> |                  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula                       |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Interrogazione orale sui contenuti del modulo  |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 13 U.D.  |
| <b>DURATA</b>                     | 55 ore lezioni teoriche<br>10 ore per verifica |

| <b>MODULO 2</b>                   |   | <b>LINGUE STRANIERE</b> |
|-----------------------------------|---|-------------------------|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendere in grado i corsisti di gestire un dialogo telefonico in lingua inglese</li> <li>- Rendere in grado i corsisti di gestire un dialogo telefonico in lingua francese</li> </ul>   |                         |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di base della grammatica della lingua inglese;</li> <li>- Elementi di base del dialogo in lingua inglese;</li> <li>- Fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista in lingua inglese;</li> <li>- Elementi di base della grammatica della lingua francese;</li> <li>- Elementi di base del dialogo in lingua francese;</li> <li>- Fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista in lingua francese;</li> </ul> |                         |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula  |                         |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Esercitazioni pratiche e prove di dialogo in lingua straniera   |                         |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 8 U.D.  |                         |
| <b>DURATA</b>                     | 20 ore lezioni teoriche<br>10 ore esercitazioni pratiche<br>10 ore per verifica   |                         |



| <b>MODULO 3</b>                             |  |
|---|--|
| <b>TELEFONIA – DOVERI DEL CENTRALINISTA</b> |  |
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere la storia e l'evoluzione della telefonia</li><li>- Conoscere le tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica</li><li>- Conoscere le tecniche di trasferimento della comunicazione telefonica</li></ul>   |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile;</li><li>- Cenni sull'offerta del servizio telefonico;</li><li>- Modalità di comunicazione al telefono.</li></ul> |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>                   | Lezioni teoriche in aula   |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b>           | Interrogazioni orali sui contenuti del modulo  |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>                  | 10 U.D.  |
| <b>DURATA</b>                               | 40 ore lezioni teoriche<br>5 ore esercitazioni pratiche<br>5 ore per verifica  |

| <b>MODULO 4</b>                                |   |
|--|---|
| <b>CENTRALINO TELEFONICO E POSTO OPERATORE</b> |   |
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere e saper utilizzare il posto operatore;</li><li>- Acquisizione di tecniche e manovre operative nella gestione del centralino;</li><li>- Conoscenza delle varie tipologie di centralino e del loro funzionamento.</li></ul> |



|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La rete telefonica nazionale, sua struttura e articolazione;</li> <li>- Enti gestori del servizio telefonico e tipi di servizi offerti;</li> <li>- Gestione del centralino;</li> <li>- Struttura del centralino;</li> <li>- Manovre al centralino durante l'espletamento del servizio;</li> <li>- Servizi offerti da un centralino.</li> </ul> |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula, esercitazioni pratiche e di laboratorio   |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Prove pratiche di laboratorio, simulazione di gestione posto operatore.   |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 30 U.D.   |
| <b>DURATA</b>                     | 25 ore lezioni teoriche<br>100 ore esercitazioni pratiche<br>25 ore per verifica  |

| MODULO 5                          |   | INFORMATICA |
|-----------------------------------|---|-------------|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza dell'architettura del personal computer;</li> <li>- Gestione del sistema operativo e dei software applicativi: programmi di videoscrittura, di rubrica telefonica, di navigazione in rete;</li> <li>- Capacità di utilizzo autonomo degli ausili tifloinformatici ad uso di persone non vedenti;</li> <li>- Acquisizione di strategie finalizzate all'accessibilità della rete Internet da parte di un fruitore non vedente;</li> </ul>   |             |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concetti di base della tecnologia informatica;</li> <li>- Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo;</li> <li>- Software applicativi: i principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura;</li> <li>- Utilizzo di un software per la gestione di rubrica telefonica;</li> <li>- Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica;</li> <li>- Principali ausili tifloinformatici per non vedenti.</li> </ul> |             |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula, esercitazioni pratiche e di laboratorio   |             |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Interrogazioni orali sui contenuti del modulo                                   |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 31 U.D.   |
| <b>DURATA</b>                     | 20 ore lezioni teoriche<br>130 ore esercitazioni pratiche<br>5 ore per verifica |

| <b>MODULO 6</b>                   |  | <b>BRILLE</b> |
|-----------------------------------|--|---------------|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere ed usare il sistema di scrittura e lettura Braille;</li> <li>- Scrivere in braille attraverso l'uso della tavoletta e della dattilobraille;</li> <li>- Capacità di leggere in Braille.</li> </ul> |               |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il codice Braille, presentazione dei due metodi a sei ed a otto punti;</li> <li>- La scrittura e la lettura Braille;</li> <li>- Strumenti di scrittura Braille.</li> </ul>                                  |               |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula, esercitazioni pratiche e di laboratorio  |               |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Prova scritta di scrittura in Braille e prova pratica di lettura del Braille   |               |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 16 U.D.  |               |
| <b>DURATA</b>                     | 15 ore lezioni teoriche<br>60 ore esercitazioni pratiche<br>5 ore per verifica   |               |

| <b>MODULO 7</b>                   |   | <b>COMUNICAZIONE</b> |
|-----------------------------------|---|----------------------|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire tecniche relative alla chiarezza e alla correttezza del messaggio telefonico;</li> <li>- Acquisire abilità comunicative;</li> <li>- Saper gestire il colloquio telefonico.</li> </ul>  |                      |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di grammatica italiana;</li> <li>- Norme principali della dizione;</li> <li>- Teoria e tecniche della comunicazione;</li> <li>- Comunicazione interpersonale;</li> <li>- Comunicazione interna ed esterna all'azienda;</li> <li>- Strumenti per la gestione della comunicazione;</li> <li>- Gestione del messaggio;</li> <li>- Gestione della tecnica della domanda.</li> </ul> |                      |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula, esercitazioni pratiche, simulazioni di colloqui telefonici.   |                      |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Interrogazioni orali sui contenuti del modulo e simulazioni di colloqui telefonici  |                      |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 8 U.D.  |                      |
| <b>DURATA</b>                     | 20 ore lezioni teoriche<br>10 ore esercitazioni pratiche<br>10 ore per verifica   |                      |

| <b>MODULO 8</b>                   |  | <b>GESTIONE DEL SERVIZIO E RELAZIONE CON IL PUBBLICO</b> |
|-----------------------------------|--|--|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza delle strategie di comunicazione;</li> <li>- Acquisizione di competenze nell'intervista telefonica;</li> <li>- Saper leggere i bisogni della clientela;</li> <li>- Sviluppare capacità di problem solving;</li> <li>- Saper raccogliere, trattare e diffondere l'informazione;</li> <li>- Gestire la modulistica attinente all'attività di centralino;</li> <li>- Gestire attività di segreteria di base.</li> </ul> |  |



|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principi di relazioni pubbliche;</li> <li>- La comunicazione assertiva, negoziale, commerciale, motivazionale;</li> <li>- Trattamento dell'informazione;</li> <li>- Elementi di base di gestione di attività di segreteria;</li> <li>- Concetti di immagine aziendale;</li> <li>- Elementi generali di marketing.</li> </ul> |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula  |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Prove pratiche di redazione della modulistica, interrogazioni orali sui contenuti del modulo e simulazioni di colloqui telefonici   |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | 4 U.D.  |
| <b>DURATA</b>                     | 15 ore lezioni teoriche<br>5 ore per verifica   |

| <b>MODULO 9</b>                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>ORIENTAMENTO AL LAVORO</b>     |  |
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacità di orientarsi nel mondo del lavoro;</li> <li>- Utilizzo di strumenti per la ricerca di lavoro;</li> <li>- Capacità di pianificare la ricerca del lavoro sul proprio territorio.</li> </ul> |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il collocamento mirato;</li> <li>- La legislazione attinente;</li> <li>- Redazione di un curriculum vitae;</li> <li>- Strumenti di ricerca di lavoro pubblico o privato.</li> </ul>                 |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Lezioni teoriche in aula   |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | --   |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b> | 4 U.D.   |
| <b>DURATA</b>              | 6 ore lezioni teoriche<br>4 ore lezioni pratiche |

| <b>MODULO 10 LA SICUREZZA E PREVENZIONE NEI LUOGHI DI LAVORO</b> |   |
|--|---|
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere la normativa in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro;</li> <li>- espletare le mansioni lavorative in conformità alla normativa in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.</li> </ul>  |
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legge 81/2008</li> <li>- La prevenzione degli infortuni e l'igiene del lavoro. I soggetti della prevenzione: obblighi, responsabilità e sanzioni;</li> <li>- Il medico competente, la prevenzione e la sorveglianza sanitaria;</li> <li>- Il ciclo produttivo del comparto e i principali rischi specifici; misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro;</li> <li>- La riforma previdenziale e del mercato del lavoro</li> </ul> |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>  | Lezioni teoriche in aula  |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b>                                | Colloquio orale   |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>                                       | 4 U.D.  |
| <b>DURATA</b>  | 18 ore lezioni teoriche<br>2 ore per verifica   |
| <b>MODULO 11 TIROCINIO</b>                                       |   |
| <b>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicazione ad una realtà lavorativa delle conoscenze e competenze acquisite;</li> <li>- Affiancamento di personale impiegato;</li> <li>- Simulazione di un inserimento lavorativo;</li> <li>- Conoscenza dell'effettivo svolgimento delle attività e delle mansioni di un centralinista telefonico.</li> </ul>   |



|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>ARGOMENTI DEL MODULO</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Legge 81/2008</li><li>- La prevenzione degli infortuni e l'igiene del lavoro. I soggetti della prevenzione: obblighi, responsabilità e sanzioni;</li><li>- Il medico competente, la prevenzione e la sorveglianza sanitaria;</li><li>- Il ciclo produttivo del comparto e i principali rischi specifici; misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro;</li><li>- La riforma previdenziale e del mercato del lavoro</li></ul> |
| <b>MODALITÀ FORMATIVE</b>         | Tirocinio presso aziende pubbliche e private  |
| <b>METODOLOGIA DI VALUTAZIONE</b> | Simulazioni e relazioni sull'esperienza di stage  |
| <b>N. UNITÀ DIDATTICHE</b>        | ---   |
| <b>DURATA</b>                     | 115 ore   |

## **DURATA TOTALE**

Il corso ha una durata totale di 750 ore, di cui 635 in aula e 115 di tirocinio in azienda.

## **DESTINATARI**

Il corso è destinato a 15 disabili visivi (cecità assoluta o residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti) iscritti alle liste di collocamento, in possesso di diploma di scuola media superiore oppure in possesso di diploma media inferiore e di età non inferiore ai 21 anni (ai sensi della legge 113/85).

## **SELEZIONE**

La selezione sarà effettuata attraverso la somministrazione di test di cultura generale e colloqui individuali predisposti dalla Commissione esaminatrice. Il test di rilevazione consentirà una misurazione e valutazione delle conoscenze e del livello di idoneità del candidato alla partecipazione al corso. Il colloquio individuale è teso alla conoscenza relativa alla motivazione dei candidati.

La commissione esaminatrice, a proprio insindacabile giudizio, redigerà la graduatoria finale di ammissione alla frequenza. La commissione di selezione è così composta: Direttore, Codirettore del Corso, Tutor, e Segretaria Didattica.