



AVVISO DI SELEZIONE

Corso di Qualificazione (livello 3EQF) autofinanziato
di:

“CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE”

(cod. 35469/2017/IERFOP/CENTRALNNVED950/SS/01)

*Corso autorizzato con Determinazione n. 3929 del 17/10/2017, dal Direttore del Servizio
Formazione dell'Assessorato del Lavoro della Regione Autonoma della Sardegna*



ART. 1
PIANO DEGLI STUDI

Il corso, di complessive 950 ore di attività, riservato a 15 (quindici) allievi, avrà inizio nel mese di Dicembre 2017, sarà organizzato in lezioni teoriche, esercitazioni pratiche e periodo di stage presso aziende.

Le attività sono suddivise in:

- 760 ore di lezioni teoriche e pratiche;
- 190 ore di stage in azienda.

La struttura del corso è articolata in 10 moduli.

	Titolo del modulo	Durata (ore)	Di cui attività teorica	Di cui stage	Di cui attività formative pratiche
1	Cultura generale	80	40	10	30
2	Teoria e tecnica della comunicazione	70	25	20	25
3	Diritti e doveri del centralinista telefonico	40	20	10	10
4	Sicurezza, orientamento e mobilità	50	10	20	20
5	Letto-scrittura Braille	160	60	30	70
6	Telefonia e centralino	140	50	30	60
7	Informatica	130	55	20	55
8	Ausili informatici	80	30	20	30
9	Lingua Inglese	100	45	15	40
10	Lingua spagnola	100	45	15	40
	Ore totali	950 ore	380 ore	190 ore	380 ore

ART. 2
DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il centralinista telefonico non vedente è un operatore qualificato in grado di accogliere ed indirizzare le persone attraverso la ricezione, lo smistamento e la registrazione delle loro telefonate con l'ausilio di un apposito apparato telefonico chiamato centralino.

In conseguenza della costante innovazione, sia tecnica che tecnologica, afferente la mansione specifica, nonché in virtù delle esigenze e richieste del mercato, tale figura è anche in grado di:

- raccogliere, trattare e diffondere dati attraverso il personal computer;
- realizzare attività di customer care utilizzando le strategie di comunicazione adeguate.

Al termine del corso gli allievi avranno acquisito le seguenti capacità tecnico-professionali:

- saper gestire un impianto di telefonia;
- essere in grado di utilizzare le recenti innovazioni informatico-telematiche;
- saper utilizzare convenientemente il PC unitamente agli applicativi di office automation;
- saper utilizzare internet e la posta elettronica;
- essere in grado di ricercare su archivi anche on line;
- saper utilizzare gli ausili per ciechi o ipovedenti;
- sapersi relazionare adeguatamente con il pubblico e con i clienti;
- essere in grado di gestire e trattare le informazioni.

Infine, la conoscenza delle lingue inglese e spagnola agevoleranno l'operatore nell'aspetto relazionale, comunicativo e nell'inserimento nel mondo del lavoro anche a livello comunitario, permettendogli di avere rapporti anche con interlocutori stranieri.

Una figura professionale con tali competenze è in grado di trovare impiego in enti pubblici e aziende private, localizzate nel territorio nazionale e dell'U.E..

ART. 3

DESTINATARI E CRITERI DI AMMISSIONE

Il corso è rivolto a 15 cittadini europei residenti nel territorio regionale in possesso dei seguenti requisiti:

- cecità assoluta o ipovisione con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti (legge n. 113/1985);
- possesso di diploma di scuola media inferiore;
- maggiore età;
- stato di disoccupazione/inoccupazione.

Ai sensi dell'art. 2 della L. n. 113/1985, possono essere ammessi al corso anche coloro che, in possesso di licenza elementare o di scuola media dell'obbligo, abbiano compiuto il 21° anno di età.

I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della domanda di ammissione.

ART. 4

SEDE/I DI SVOLGIMENTO

Le lezioni teoriche e pratiche si svolgeranno presso l'I.E.R.F.O.P. Onlus, Via Caniga n. 42, Sassari.

ART. 5

TITOLO RICONOSCIUTO

In seguito al superamento di un esame finale, la Regione Autonoma della Sardegna rilascerà un attestato di qualifica di livello 3EQF di CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE.

Tale qualifica è necessaria per sostenere l'esame di abilitazione alla professione previsto dall'art. 2 della Legge n.113/1985 che permetterà l'iscrizione nell'apposito elenco tenuto dal servizio competente nel cui ambito territoriale si trova la residenza dell'abilitato così come prescritto dall'art. 6 della medesima Legge 113.

ART. 6

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

La domanda di ammissione, redatta in carta libera come da fac simile allegato al presente Avviso, dovrà essere inviata (con raccomandata A/R) o consegnata a mano, entro e non oltre le ore 13:00 del 6 Novembre 2017, al seguente indirizzo: **Ierfop Onlus, Via Platone 1/3, 09134 Cagliari.**

Alla domanda dovrà essere allegato:

- fotocopia del verbale di accertamento degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive riconosciute ai sensi della legge 15/10/1990, n.295, da cui risulti la cecità assoluta o un residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti (solo nel caso in cui tale diagnosi non risulti nel verbale di accertamento è necessario allegare un certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante la suddetta dicitura riportante il visus);
- autocertificazione o fotocopia dei titoli di studio posseduti;
- copia fronte/retro di un documento d'identità in corso di validità.

Ai fini della validità della domanda non farà fede il timbro postale ma solo il timbro del protocollo I.E.R.F.O.P..

ART. 7

PROCEDURA DI ACCESSO

Verifica del possesso dei requisiti richiesti da parte degli uffici I.E.R.F.O.P..

I candidati in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 3, verranno avviati alla procedura di selezione di cui al successivo articolo 9.

ART. 8

PROCEDURA DI SELEZIONE

Colloquio motivazionale mirante, per ciascun candidato, ad approfondire la conoscenza:

- delle caratteristiche individuali;
- del progetto personale in termini di aspettative professionali future;
- della convinzione in merito all'investimento formativo posto in essere;

- della particolare attitudine a relazionarsi con il pubblico.

La procedura di selezione avrà luogo solo se il numero delle domande di ammissione al corso supererà il numero dei posti disponibili.

ART. 9

DATA E LUOGO DELLE PROVE DI SELEZIONE

Le eventuali prove di selezione si svolgeranno presso lo I.E.R.F.O.P. Onlus, Via Caniga n.42, Sassari, in data 8 Novembre 2017 alle ore 11:00.

ART. 10

VALUTAZIONE DEI TITOLI E DELLE PROVE DI SELEZIONE

- Punteggio titoli:
 - Al diploma di scuola media superiore (di durata quinquennale) è attribuito il seguente punteggio:
 - se conseguito con una votazione da 60 a 70, punti 0,50;
 - se conseguito con una votazione da 71 a 75, punti 1;
 - se conseguito con una votazione da 76 a 80, punti 1,5;
 - se conseguito con una votazione da 81 a 85, punti 2;
 - se conseguito con una votazione da 86 a 90, punti 2,5;
 - se conseguito con una votazione da 91 a 95, punti 3;
 - se conseguito con una votazione da 96 a 99, punti 3,5;
 - se conseguito con una votazione di 100, punti 4.

I diplomi di scuola media superiore (di durata quinquennale) diversamente classificati devono essere riportati a 100.
Le eventuali frazioni di voto sono arrotondate per eccesso al voto superiore solo se pari o superiore a 0,50.
- Ad altri titoli (diplomi, attestati di partecipazione a corsi di formazione professionale, laurea, esperienze lavorative documentabili con libretto di lavoro o attestazione dell'azienda, ecc.) verranno assegnati fino ad un massimo di 1 punto.
- Punteggio massimo colloquio motivazionale, 25 punti.

ART. 11

GRADUATORIA DI MERITO

Un'apposita commissione esaminatrice di esperti nominati dallo Ierfop redigerà, a proprio insindacabile giudizio, la graduatoria di merito secondo il punteggio decrescente ricavato dalle valutazioni sopra riportate.

ART. 12

PRECEDENZE

A parità di punteggio nella graduatoria di merito, sarà riconosciuta priorità al candidato cieco assoluto.

In caso di ulteriore parità, sarà riconosciuta priorità al più giovane in età.

La classe verrà costituita (e ricostituita in caso di dimissioni/rinunce) attingendo a tale graduatoria.

ART. 13

COSTO

La quota di partecipazione al corso è di € 10.000,00 (DIECIMILA/00).

Qualora il candidato risulti idoneo ammesso alla frequenza del corso è possibile richiedere fino al 15/11/2017 la concessione di un voucher formativo a valere sull'Avviso Pubblico dell'ASPAL del 11/09/2017 sulla base dei seguenti requisiti:

- iscrizione agli elenchi di cui all'art. 8 della L.68/99;
- percentuale d'invalidità superiore al 79% con possesso di relativa certificazione;
- disoccupazione ai sensi del D. Lgs. 150/2015;
- residenza in Sardegna;
- possesso della documentazione attestante l'effettiva ammissione al percorso formativo per il quale si richiede il finanziamento.

Per richiedere la concessione del voucher è necessario il possesso dell'attestazione **ISEE familiare**.

ART. 14
INIZIO CORSO

La data d'inizio del corso sarà tempestivamente comunicata agli interessati con avviso personale diretto.

ART. 15
INFORMAZIONI

- Ierfop Onlus, Via Platone 1/3, Cagliari – tel. 070529981 – e-mail: formazione@ierfop.org (lunedì-venerdì 9.00-13.00/16.00-19.00)
- Ierfop Onlus, Via Caniga n. 42, Sassari – tel. 0792633036 – e-mail sassari@ierfop.org (lunedì-venerdì 9.00-13.00)

In alternativa è possibile reperire informazioni e scaricare il presente avviso con il fac simile di domanda allegato, dal sito www.ierfop.org.

Le sedi Ierfop di Cagliari e Sassari forniranno eventuale supporto per la compilazione della richiesta voucher (presentarsi muniti di attestazione ISEE familiare e scheda anagrafica aggiornata rilasciata dal Centro per l'Impiego).

Cagliari, 24 ottobre 2017

IL RAPPRESENTANTE LEGALE
Dott. Raffaele Farigu
(FIRMATO DIGITALMENTE)