

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico di accoglienza sociale
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi socio-sanitari
Area di Attività	ADA.19.02.02 - Servizio di informazione, consulenza e orientamento sociale (front-office e telefonica)
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Consulenza sulla disponibilità e l'accessibilità dei servizi socio-sanitari presenti sul territorio
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico di accoglienza sociale
Descrizione qualificazione	Il tecnico di accoglienza sociale è un operatore di primo contatto con l'utenza: è in grado di recepire le istanze dell'interlocutore e di fornire la prima risposta di carattere generale, di informare ed orientare verso altre figure professionali o altri servizi. Svolge una funzione di "filtro". Ha competenze per effettuare una prima analisi dei bisogni e delle richieste della persona e per fornire aiuto e supporto nella individuazione delle scelte più appropriate per la risoluzione del problema o il soddisfacimento di un bisogno. Ha spiccate capacità relazionali e comunicative. Il tecnico dell'accoglienza sociale opera in stretta collaborazione con altre figure professionali e con i servizi del territorio.
Referenziazione ATECO 2007	Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Codice ISCED-F 2013	0923 Social work and counselling
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula (ore)	288
Durata minima laboratorio (ore)	72
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	60
Durata massima DAD aula	0
Durata massima FAD aula	0
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	240
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	312
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al

	soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico di accoglienza sociale"
Grado minimo d'istruzione previsto	-
Età minima prevista	-
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni 2 - Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza 3 - Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento	

CORSI ANNUALITÀ

Anno	Ore	Esame Intermedio
1° Anno	600	No

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni (2995)
Risultato formativo atteso	Analizzare il fabbisogno sociale al fine di rilasciare informazioni utili e pertinenti alla domanda dell'utenza
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di ascolto attivo2. Applicare tecniche di comunicazione efficace3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente4. Applicare tecniche di osservazione5. Applicare tecniche e strumenti di bilancio di competenze6. Applicare tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni7. Erogare informazioni sulla rete dei servizi territoriali e sulle relative modalità di accesso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di sociologia2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.3. Tecniche di ascolto attivo4. Tecniche di osservazione5. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali6. Tecniche di intervista e colloquio7. Elementi di psicologia sociale e di comunità8. Tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale9. Tecniche e metodi dell'accoglienza10. Tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni11. Modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni12. Elementi di psicologia13. Lingua straniera (inglese)
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza (2996)
Risultato formativo atteso	Servizi di orientamento all'utente erogati in maniera efficace
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promuovere le scelte più appropriate per la risoluzione di un problema o per il soddisfacimento di un bisogno 2. Progettare percorsi di fruizione dei servizi 3. Smistare e/o segnalare le richieste di aiuto ai servizi e agli enti competenti 4. Applicare tecniche didattiche per trasferire all'utente conoscenze relative al contesto sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi 5. Applicare tecniche di colloquio di orientamento
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di informatica 2. Tecniche di orientamento 3. Metodologie del lavoro di rete 4. Analisi delle forme organizzative dei servizi 5. Il sistema dei servizi sociali, socio – sanitari e socio – educativi 6. Metodi e strumenti di mappatura e classificazione dei servizi della rete territoriale 7. Elementi di diritto amministrativo e degli enti locali 8. Ordinamento sanitario nazionale 9. Elementi di diritto del lavoro 10. Metodologie e tecniche di orientamento
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento (2997)
Risultato formativo atteso	Risultati dell'intervento di orientamento adeguatamente monitorati e valutati
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Predisporre procedure e strumenti di monitoraggio e valutazione dell'intervento2. Predisporre la reportistica relativa alla valutazione dell'intervento3. Raccogliere eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di statistica2. Metodi e tecniche di valutazione3. Elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale4. Elementi di progettazione dei percorsi per la fruizione dei servizi5. Strumenti e tecniche per la produzione di reportistica
Vincoli (eventuali)	