REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 22 - Servizi culturali e di spettacolo
Area di Attività	ADA.22.01.13 - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale
Processo	Tutela, valorizzazione, conservazione e gestione dei beni culturali
Sequenza di processo	Gestione dei beni culturali
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale è in grado di assistere l'utente nella fruizione del patrimonio museale, effettuando un servizio di prima accoglienza e informazione su percorsi, opere, servizi ed attività del museo, anche in lingua straniera. Garantisce la vigilanza e la custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi e nelle aree di pertinenza. Assicura il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza, segnalando prontamente ai responsabili del museo eventuali anomalie nel funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di sicurezza e nello stato di conservazione del patrimonio museale. Si occupa, inoltre, delle attività connesse al corretto e regolare accesso al museo dei visitatori, fornendo indicazioni logistiche e svolgendo attività relative alla prenotazione delle visite, alla registrazione degli ingressi, alla distribuzione dei biglietti, alla vendita e/o diffusione di materiali informativi e promozionali. L'operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale può trovare impiego in tutti i tipi di organizzazione culturale, pubblici o privati con un rapporto di lavoro per lo più a carattere subordinato. Nel concreto svolgimento del proprio lavoro, si relaziona e coordina con i responsabili del museo.
Referenziazione ATECO 2007	R.90.03.02 - Attività di conservazione e restauro di opere d'arte R.91.01.00 - Attività di biblioteche ed archivi R.91.02.00 - Attività di musei R.91.03.00 - Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili R.91.04.00 - Attività degli orti botanici, dei giardini zoologici e delle riserve naturali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.4.2.1 - Tecnici dei musei 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Approntamento degli spazi museali (24)
2. Assistenza all'utenza museale (37)
3. Custodia e sorveglianza del patrimonio museale (102)
4. Gestione dei flussi informativi e di accesso al museo (230)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Approntamento degli spazi museali**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Spazi museali ed espositivi efficientemente organizzati e attrezzati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di approntamento degli spazi museali ed espositivi.
Indicatori	Strutturazione degli spazi culturali e/o espositivi, verifica della corretta esposizione dei materiali informativi e promozionali, monitoraggio delle condizioni ambientali e delle strutture espositive.
Abilità	1. Adottare modalità di presentazione ed esposizione al pubblico dei materiali informativi e promozionali garantendone l'adeguato rifornimento 2. Interpretare e segnalare al conservatore eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere 3. Recepire le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione dello spazio museale 4. Valutare e segnalare qualità e funzionalità delle strutture espositive in funzione della tipologia museale e dell'utenza
Conoscenze	1. Principali tecniche per la manutenzione delle attrezzature in uso 2. Principi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica 3. Regole di conservazione dei beni e del patrimonio culturale 4. Tipologia organizzativa del museo (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale) 5. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 6. Tecniche di allestimento prodotti/servizi offerti 7. Principali nozioni di manutenzione e conservazione preventiva delle opere
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.4.2.1 - Tecnici dei musei 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Assistenza all'utenza museale**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite
Oggetto di osservazione	Le operazioni di assistenza utenza museale.
Indicatori	Accoglienza degli utenti, ascolto dei fabbisogni ed erogazione di informazioni, affiancamento all'utente nella fruizione di servizi museali, elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio.
Abilità	1. Adottare modalità e forme di affiancamento/accompagnamento alla fruizione dei percorsi, del patrimonio e dei servizi museali 2. Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami relativamente ad eventuali disservizi 3. Tradurre il fabbisogno dell'utente in elementi che favoriscono l'accesso e la fruizione dei servizi museali 4. Identificare e soddisfare il fabbisogno informativo/di accesso al museo e le aspettative delle diverse fasce di utenza
Conoscenze	1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Principi di storia del museo, delle collezioni e del patrimonio culturale del territorio 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti 4. Metodi e strumenti per la rilevazione della soddisfazione nei servizi (somministrazione di questionari, moduli, schede interviste, ecc.) 5. Principi di customer care e gestione dei reclami
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.5.2 - Guide turistiche 3.4.4.2.1 - Tecnici dei musei 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Custodia e sorveglianza del patrimonio museale**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Patrimonio museale custodito e sorvegliato nel rispetto delle procedure e del regolamento museale
Oggetto di osservazione	Le operazioni di custodia e sorveglianza patrimonio museale.
Indicatori	Vigilanza degli ambienti museali e mostre, controllo del funzionamento e dell'efficienza degli impianti di sicurezza e prevenzione, segnalazione di malfunzionamenti al personale specializzato, comunicazione di eventuali emergenze, manomissioni, usure, guasti.
Abilità	1. 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 2. Applicare elementari tecniche di manutenzione delle apparecchiature e delle strumentazioni di protezione delle opere all'interno delle sale espositive e del museo 3. Identificare eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione e adottare comportamenti funzionali alla loro rimozione 4. Interpretare informazioni derivanti dalla strumentazione e dai dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale e segnalarle al personale tecnico specializzato/autorità di competenza
Conoscenze	1. Principali tecniche per la manutenzione delle attrezzature in uso 2. Apparecchiature e strumentazioni di protezione delle opere 3. Sistemi di allarme antintrusione 4. Strumentazioni di monitoraggio ambientale 5. Principi di base per il controllo dell'efficienza dell'impiantistica del museo 6. Principali nozioni di manutenzione e conservazione preventiva delle opere
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici 8.1.2.1.0 - Uscieri e professioni assimilate 8.1.6.1.1 - Personale non qualificato addetto ai servizi di custodia di edifici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Gestione dei flussi informativi e di accesso al museo**
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Informazioni ed accessi ai musei gestiti nel rispetto dei protocolli prestabiliti dal regolamento museale
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione dei flussi informativi e di accesso al museo.
Indicatori	Acquisizione, registrazione trasmissione di corrispondenza in entrata e in uscita; ricezione e smistamento di telefonate, vendita di biglietti e materiali del bookshop; prenotazione di visite.
Abilità	1. Applicare le procedure di registrazione, disposizione ed esposizione dei materiali del bookshop in magazzino e negli spazi preposti alla vendita 2. Adottare norme e procedure previste dal regolamento museale per la regolazione degli accessi al museo (vendita e prenotazione) 3. Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne al museo: telefono, fax, e-mail, ecc. 4. Interpretare i comportamenti di fruizione dei visitatori del museo e segnalarli al personale competente
Conoscenze	1. Inglese tecnico di settore 2. Nuovi media (web marketing, user genereted content, e-commerce, pubblicità on line, email marketing, direct mailing, newsletter e mailing list, seo e sem, web and social media marketing) 3. Metodi e strumenti per la rilevazione della soddisfazione nei servizi (somministrazione di questionari, moduli, schede interviste, ecc.) 4. Modulistica e applicativi per la gestione delle vendite e delle prenotazioni 5. Principi di visual merchandising
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.5.2 - Guide turistiche 3.4.4.2.1 - Tecnici dei musei 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici