REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale**
Durata percorso Formativo	1 anni
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
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale
Descrizione 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
Codice ISCED-F 2013	0322 Library, information and archival studies
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	210
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla	120

durata d’aula	
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	90
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, 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 all’A2 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 di primo grado o 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/Moduli	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 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 "Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	E' 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	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	

1 - Approntamento degli spazi museali
2 - Assistenza all'utenza museale
3 - Custodia e sorveglianza del patrimonio museale
4 - Gestione dei flussi informativi e di accesso al museo

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**360**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Approntamento degli spazi museali**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Approntamento degli spazi museali (24)
Descrizione della performance da osservare	Spazi museali ed espositivi efficientemente organizzati e attrezzati
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Assistenza all'utenza museale**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Assistenza all'utenza museale (37)
Descrizione della performance da osservare	Informazioni sull'accesso ai servizi culturali e loro fruizione organizzate e trasferite all'utente nel rispetto delle regole e delle procedure definite
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Custodia e sorveglianza del patrimonio museale**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Custodia e sorveglianza del patrimonio museale (102)
Descrizione della performance da osservare	Patrimonio museale custodito e sorvegliato nel rispetto delle procedure e del regolamento museale
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Gestione dei flussi informativi e di accesso al museo**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione dei flussi informativi e di accesso al museo (230)
Descrizione della performance da osservare	Informazioni ed accessi ai musei gestiti nel rispetto dei protocolli prestabiliti dal regolamento museale
Descrizione breve	
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	