REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Tecnico di accoglienza sociale**
Denominazione Standard Formativo	**Tecnico di accoglienza sociale**
Durata percorso Formativo	1 anni
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
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula (ore)	288
Durata minima laboratorio (ore)	72
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	60
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	0
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	0
Durata minima tirocinio curriculare ore	240
Durata minima tirocinio curriculare + 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 attivita'. Non e' 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 "Tecnico di accoglienza sociale"
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 + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista in ingresso	17 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 - 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	**660**	**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)
Descrizione della performance da osservare	Analizzare il fabbisogno sociale al fine di rilasciare informazioni utili e pertinenti alla domanda dell'utenza
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace 3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 4. Applicare tecniche di osservazione 5. Applicare tecniche e strumenti di bilancio di competenze 6. Applicare tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni 7. Erogare informazioni sulla rete dei servizi territoriali e sulle relative modalità di accesso
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di ascolto attivo 4. Tecniche di osservazione 5. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 6. Tecniche di intervista e colloquio 7. Elementi di psicologia sociale e di comunità 8. Tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale 9. Tecniche e metodi dell'accoglienza 10. Tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni 11. Modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni 12. Elementi di psicologia 13. Lingua straniera (inglese)
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (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)
Descrizione della performance da osservare	Servizi di orientamento all'utente erogati in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	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	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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (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)
Descrizione della performance da osservare	Risultati dell'intervento di orientamento adeguatamente monitorati e valutati
Descrizione breve	
Abilità	1. Predisporre procedure e strumenti di monitoraggio e valutazione dell'intervento 2. Predisporre la reportistica relativa alla valutazione dell'intervento 3. Raccogliere eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi
Conoscenze	1. Elementi di statistica 2. Metodi e tecniche di valutazione 3. Elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale 4. Elementi di progettazione dei percorsi per la fruizione dei servizi 5. Strumenti e tecniche per la produzione di reportistica
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	