



## **BANDO DI AMMISSIONE AL CORSO** **“CENTRALINISTA - OPERATORE DELL’INFORMAZIONE NELLA COMUNICAZIONE”**

In esecuzione della delibera del Consiglio di Amministrazione dell’Istituto dei Ciechi Francesco Cavazza n.ro 10 del 13 giugno 2022, previa assegnazione da parte della regione Emilia-Romagna, viene istituito un corso della durata complessiva di 1.200 ore, articolato in 40 ore settimanali per 8 ore giornaliere per i giorni feriali dal lunedì al venerdì, limitato a un numero massimo di 30 allievi, per l’acquisizione della qualifica di centralinista telefonico e per la certificazione delle "competenze allargate alla sfera della comunicazione e gestione delle informazioni" e che, fermo restando l’assegnazione da parte della Regione stessa, dovrebbe iniziare nel mese di maggio/giugno 2023 e terminare entro il mese di marzo 2024.

### **ART. 1 - DESCRIZIONE DELL’ITER FORMATIVO**

Il corso, a unico livello, offrirà a tutti i partecipanti l’opportunità di acquisire sia la qualifica di centralinista telefonico, tradizionalmente inteso, che competenze aggiuntive nell’ambito della gestione e trattamento delle informazioni nella fornitura di servizi mediante il telefono e il supporto informatico, nonché competenze relative alle principali tecniche di comunicazione nel rapporto tra operatore e utente.

### **ART. 2 - ESAME DI QUALIFICA PER L’ ISCRIZIONE AGLI ELENCHI PROVINCIALI DEI CENTRALINISTI NON VEDENTI**

Ai sensi della delibera di giunta regionale n. 336 del 26.03.2007, l’esame finale del corso assume valore abilitante con iscrizione agli elenchi provinciali dei centralinisti non vedenti, come previsto dalla legge 113/85 modificata.

### **ART. 3 - DESTINATARI DELL’ITER FORMATIVO**

I destinatari dell’iter formativo sono: disoccupati disabili visivi affetti da cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti.

#### **ART. 4 - CRITERI DI AMMISSIONE**

Per essere ammessi al corso occorre:

- a) essere in possesso di diploma di scuola media inferiore;
- b) avere compiuto il 18.o anno di età.

#### **ART. 5 - DOMANDA DI AMMISSIONE**

La domanda di ammissione al corso, redatta in carta libera e indirizzata al Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto dei ciechi Francesco Cavazza - via Castiglione n. 71 - 40124 Bologna dovrà **pervenire entro il 15.10.2022** a mezzo posta ordinaria o mail all'indirizzo **[corsocentralinista@cavazza.it](mailto:corsocentralinista@cavazza.it)**

Nella domanda il candidato dovrà dichiarare:

- a) le proprie generalità;
- b) data e luogo di nascita;
- c) domicilio o recapito, impegnandosi a notificarne tempestivamente ogni eventuale variazione;
- d) recapito telefonico;
- e) stato di disoccupazione.

La domanda potrà essere integrata con qualsiasi informazione che il candidato ritenga utile, ai fini della propria ammissione.

La qualifica professionale conseguita non sarà valida qualora il candidato non risulti in possesso dei requisiti richiesti, indicati nel presente bando al successivo Art.6.

#### **ART. 6- CERTIFICAZIONE E DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

I candidati dovranno presentare:

- a) domanda di ammissione redatta in carta libera come da fac-simile allegato;
- b) certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus, che non dovrà comunque essere superiore a 1/10 in entrambi gli occhi, con eventuale correzione;
- c) eventuale documentazione inerente la presenza di patologie aggiuntive al fine di consentire all'Istituto, qualora ciò non interferisca col modello formativo e residenziale proposto, di predisporre la struttura per un accoglimento adeguato;
- d) due fotografie formato tessera;
- e) copia della richiesta di assegnazione della retta inoltrata all'Ente territoriale competente, qualora si intenda usufruire dei servizi di residenzialità;
- f) Nel caso in cui non vi sia la possibilità di esibire un impegno da parte dell'Ente territoriale competente a sostenere le spese di residenzialità, l'allievo e/o famiglia si rendono disponibili ad assumersi in proprio tale onere sottoscrivendo l'atto proposto dall'Istituto ad inizio corso, pena la decadenza dai servizi di residenzialità.
- g) gli allievi ipovedenti dovranno allegare certificazione medica attestante la possibilità di utilizzare ausili tecnici e informatici per l'ingrandimento dei caratteri e delle immagini (videoingranditori,

software ingrandenti per computer) e che l'uso di detti ausili non costituisce potenziale danno o aggravamento per la loro situazione visiva.

I candidati dovranno inoltre autocertificare:

- a) titolo di studio;
- b) condanne penali riportate o eventuali pendenze in corso;
- c) residenza;
- d) stato di disoccupazione.

## **ART. 7 - COMMISSIONE ESAMINATRICE**

Per il giudizio di ammissione sarà costituita una Commissione composta dal coordinatore, da uno o più docenti e da uno o più esperti sia tecnici che relazionali.

## **ART. 8 - SCELTA DEI CANDIDATI**

I candidati, la cui domanda sia stata accolta, verranno ammessi a sostenere le prove di selezione che saranno effettuate tra la fine del mese di ottobre a metà del mese di novembre 2022.

La data precisa di selezione sarà tempestivamente notificata a ciascun candidato.

La selezione sarà effettuata attraverso test e colloqui individuali predisposti dalla Commissione esaminatrice.

I test di rilevazione consentono una misurazione e valutazione oggettiva delle conoscenze/competenze pregresse e il livello di idoneità alla partecipazione. Per quanto attiene il colloquio individuale gli ambiti da esplorare riguarderanno la motivazione, il progetto personale in termini di aspettative professionali future e la convinzione in merito all'investimento formativo posto in essere.

In base a tutti gli elementi in suo possesso, la Commissione esaminatrice, a proprio insindacabile giudizio, redigerà la graduatoria finale di ammissione alla frequenza.

## **ART. 9 – SPECIFICA DEL CORSO**

Sarà totalmente gratuita, la parte didattica, che nell'attuale periodo sarà erogata ai sensi delle normative e dei protocolli vigenti in relazione all'emergenza COVID 19 .

- uso delle aule,
- uso del laboratorio informatico,
- sistemi e ausili personalizzati,
- materiale didattico individuale e di gruppo,
- docenze continuative, consulenze integrative, ecc..

La parte informatica contenuta nella didattica del corso è finalizzata a dare agli allievi la conoscenza

dell'architettura del PC, le abilità nella gestione dei programmi di base del PC e delle principali applicazioni nell'uso quotidiano degli strumenti di comunicazioni personali. (tablet, smartphone....) e dei social network .

### **ART. 10 – AZIONI DI SUPPORTO**

1) L'Istituto ha posto in essere una moderna struttura di residenzialità dotata di camere singole con bagno ed aria condizionata, opportunamente corredate di servizi di accesso a Internet e televisore a schermo piatto, ad uso degli allievi che avranno necessità di soggiornare per la frequenza del corso. Le modalità di accesso al residence sono indicate nell'allegato A);

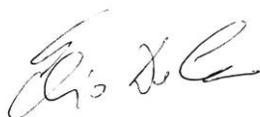
2) L'Istituto, riconoscendo le difficoltà che molti degli allievi manifestano nell'ambito dell'autonomia e mobilità personali, al fine di venire incontro a queste esigenze, predispone un servizio di supporto e sostegno all'autonomia e alla mobilità sia interna all'Istituto che esterna, finalizzata a consentire agli allievi che frequentano il corso la fruizione in condizioni di sicurezza e di piacere sia degli spazi interni dell'Istituto che delle opportunità che la città offre per quanto concerne la cultura, la musica, il cinema, gli eventi pubblici e più semplicemente la conoscenza dell'ambiente urbano per l'assolvimento di piccole e grandi necessità individuali;

3) L'Istituto ritiene che lo sport costituisca la base fondamentale per una corretta acquisizione di autonomia personale e capacità di orientamento negli spazi e a tale proposito informa che gli allievi che parteciperanno al corso potranno usufruire delle opportunità in ambito sportivo messe a disposizione dall'Istituto, tra le varie discipline che potranno essere scelte, sono a disposizione: nuoto, palestra, atletica, baseball, ciclismo, showdown, arrampicata sportiva ed eventuali altre ancora;

4) Al fine di favorire le migliori condizioni di vivibilità del corso sia nella fase iniziale che durante la permanenza, l'Istituto ha attivato un servizio di supporto psicologico modello counseling, aperto agli allievi che ne faranno richiesta. Tale servizio prevede uno sportello di ascolto a cadenza periodica in base alle effettive necessità che comunque si svilupperà lungo tutta la durata del corso.

**Per informazioni relative allo svolgimento dei corsi contattare la Struttura organizzativa (dott. Egidio Sosio, Sig.ra Lucia Iuvone) al n. 051 - 33.20.90 o all'indirizzo e-mail [corsocentralinista@cavazza.it](mailto:corsocentralinista@cavazza.it)**

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Istituto dei ciechi "Francesco Cavazza" Onlus  
*Elio De Leo*



Bologna, 13 giugno 2022



ISTITUTO DEI CIECHI  
FRANCESCO CAVAZZA

*Istituto dei Ciechi “Francesco Cavazza”*

*40124 Bologna Via Castiglione 71 tel 051332090 fax 051332609*

*CF / P.IVA 00345340376*

*E mail [lucia.iuvone@cavazza.it](mailto:lucia.iuvone@cavazza.it) ; [sosio@cavazza.it](mailto:sosio@cavazza.it) \_Web [www.cavazza.it](http://www.cavazza.it)*

**REGIONE EMILIA ROMAGNA - Assessorato alla Scuola, Formazione Professionale, Università,  
Lavoro e Pari Opportunità - Viale Aldo Moro 38 - 40127 Bologna -**

**INFORMAZIONI DETTAGLIATE SUL PERCORSO FORMATIVO:  
“CENTRALINISTA - OPERATORE DELL’INFORMAZIONE NELLA COMUNICAZIONE”**

## INFORMAZIONI GENERALI

### **1) Destinatari dell’attività:**

Attività formativa rivolta a disoccupati non vedenti o ipovedenti (residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti) con particolare riferimento alle donne che incontrano, al di là delle leggi protettive esistenti, obiettive difficoltà di occupazione motivate da dinamiche sociali complesse e maggiormente emarginanti.

### **2) Profilo professionale della mansione:**

Il Centralinista operatore dell’informazione nella comunicazione è un operatore che cura i collegamenti telefonici sia all’interno che all’esterno di un’impresa pubblica o privata, riceve e trasmette telefonate, riferisce comunicazioni, ha contatti con clienti e fornitori anche all’estero con l’utilizzo della lingua straniera; ed acquisendo preparazione teorica e pratica multidisciplinare, è in grado di trattare l’informazione attraverso l’uso di strumenti multimediali. Conosce le tecniche di raccolta, trattamento e diffusione dei dati, di reperimento delle fonti informative e di sviluppo dei servizi informativi. Conosce, inoltre, le strategie di comunicazione rivolte a differenti categorie d’utenze e i linguaggi informatici e telematici. Realizza interventi d’informazione in ambiti diversificati di aziende e istituzionali. Trova impiego in enti pubblici ed in aziende private.

### **3) Competenze di accesso al percorso e modalità di selezione previsti:**

Per la partecipazione a questo iter formativo non sono richieste competenze specifiche se non quelle fornite dal percorso scolastico di base. L’attività di selezione sarà effettuata attraverso la costituzione di una apposita Commissione che vedrà la partecipazione del coordinatore, di docenti ed esperti. L’attività di selezione sarà effettuata attraverso test e colloqui individuali predisposti dalla Commissione esaminatrice. I test di rilevazione consentiranno una misurazione e valutazione oggettiva delle conoscenze/competenze pregresse e il livello di idoneità alla partecipazione. Per quanto attiene il colloquio individuale gli ambiti da esplorare riguarderanno la motivazione, il progetto personale in termini di aspettative professionali future e la convinzione in merito all’investimento formativo posto in essere.

#### **4) Competenze in esito al percorso:**

Conoscere il ruolo e l'organizzazione delle aziende pubbliche e private. Sapere come è strutturato e come funziona un impianto di telefonia. Conoscere le problematiche connesse con il traffico in entrata e in uscita in relazione alle centrali elettromeccaniche ed elettroniche. Acquisire specifica preparazione in campo telematico con specifico riferimento all'organizzazione del servizio telefonico nazionale. Conoscere gli elementi fondamentali della lingua inglese e francese. Saper utilizzare convenientemente il P.C. unitamente ai principali applicativi di Office, di Windows, saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia. Saper redigere testi con word processor. Saper esercitare un ruolo conforme all'etica professionale del centralinista. Realizzare un comportamento coerente con la funzione e i compiti del posto operatore. Acquisire specifiche modalità operative nel campo relazionale e della comunicazione telefonica. Riuscire a fornire un efficace servizio di assistenza e informazione alla clientela utilizzando strumenti informatici, telematici e multimediali, essendo in possesso altresì della conoscenza e della padronanza delle tecniche di comunicazione.

#### **5) Articolazione e descrizione del percorso**

La didattica del corso è composta da materie teoriche e materie pratiche nello specifico:

**Cultura generale**

**Lingue straniere.**

**Telefonia - doveri del centralinista**

**Centralino telefonico e posto operatore**

**Informatica**

**Braille**

**Comunicazione**

**Gestione servizio al cliente/relazioni con il pubblico**

**Orientamento, mobilità e autonomia.**

#### **Stage**

E' previsto lo stage presso Aziende pubbliche e private per 160 ore. In considerazione della tipologia formativa che prevede l'effettuazione di uno stage in esterno in realtà aziendali, si può ritenere di poter equiparare detto periodo ad una vera e propria work experiences. Infatti, gli allievi svolgono a tutti gli effetti la mansione a cui è destinata la formazione potendo applicare nello svolgimento del lavoro le competenze acquisite durante l'iter corsuale.

#### **Verifiche ed esami**

Sono previste verifiche intermedie e finali e, al termine dell'iter formativo, un esame finale che attribuirà la qualifica professionale specifica per centralinista telefonico, con valore abilitante ai fini dell'iscrizione all'albo professionale dei centralinisti telefonici non vedenti (legge 113/85) e che potrà certificare, altresì, competenze estese per quanto concerne le professionalità attinenti l'ambito della comunicazione telefonica e multimediale spendibili, attualmente in assenza di normative di tutela specifiche ed adeguate, attraverso il collocamento mirato ex legge 68/99.

#### **6) Descrizione delle aule e relativi sistemi tecnologici per la formazione**

Gli allievi usufruiranno, durante il percorso formativo, di:

- 1) aula per lo svolgimento delle lezioni teoriche e le esercitazioni di Braille, nonché per la simulazione della comunicazione corredata da un sistema di centralino di ultima generazione basato su tecnologia VoIP supportato per non vedenti con tecnologia assistiva. Attraverso questi dispositivi gli allievi potranno prefigurare in aula le caratteristiche fondamentali dei posti di lavoro e delle strumentazioni tecnologiche che incontreranno nel loro futuro professionale;
- 2) aula informatica corredata di postazioni tecnologiche in rapporto di 1:1 opportunamente corredate di ausili informatici specifici per non vedenti e ipovedenti.

### **INFORMAZIONI DI UTILITA'**

Per iscriversi al corso è necessario l'invio di apposita domanda a mezzo posta ordinaria o elettronica utilizzando, se si ritiene opportuno, il fac-simile allegato al bando.

### **NOTA BENE**

Per ulteriori informazioni sullo svolgimento dei corsi e la residenzialità contattare direttamente la Struttura organizzativa (dott. Egidio Sosio, Sig.a Lucia Iuvone) al n. 051/33.20.90 o agli indirizzi di posta elettronica: **[corsocentralinista@cavazza.it](mailto:corsocentralinista@cavazza.it)**

Referenti: Lucia Iuvone; Egidio Sosio

Bologna, 13/06/2022

ISTITUTO DEI CIECHI “FRANCESCO CAVAZZA”

VIA CASTIGLIONE 71 - 40124 BOLOGNA

Tel. 051/33.20.90 - Telefax 051/33.26.09

E-MAIL: [lucia.iuvone@cavazza.it](mailto:lucia.iuvone@cavazza.it) WEB: [www.cavazza.it](http://www.cavazza.it); [www.residencecavazza.it](http://www.residencecavazza.it)

**NORME PER LA RESIDENZIALITA' PRESSO L'ISTITUTO CAVAZZA RELATIVE ALLA  
FREQUENZA DEL CORSO PROFESSIONALE “CENTRALINISTA - OPERATORE  
DELL'INFORMAZIONE NELLA COMUNICAZIONE”**

Con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto dei Ciechi Francesco Cavazza **n. 10 del 13 giugno 2022** sono state fissate le norme per la residenzialità presso la sede del Residence “Paolo Emilio Cavazza - via Arienti6/8 - Bologna - nel periodo di frequenza del corso:

“CENTRALINISTA - OPERATORE DELL'INFORMAZIONE NELLA COMUNICAZIONE”

1) Gli alunni soggiorneranno nel residence “Paolo Emilio Cavazza” di proprietà dell'Istituto, presso il quale sarà loro assegnata una camera singola con bagno privato e aria condizionata dotata di collegamenti Internet sia mediante cavo che wireless e dotata di televisore a schermo piatto. La camera sarà fruibile per i giorni feriali di svolgimento delle lezioni, come previsto dal bando. Nei giorni festivi e nei fine settimana sarà possibile usufruire di vitto e alloggio per gli allievi che hanno oggettive difficoltà a raggiungere il domicilio di provenienza a causa della eccessiva distanza, previo il pagamento di un supplemento alla retta normale.

Il residence prevede anche una sala attrezzata a uso lavanderia e uno spazio comune dotato di tavoli e divani e una saletta studio.

In tutti gli orari extra scolastici diurni e notturni, il residence sarà presidiato da personale dell'Istituto per le generiche necessità di sorveglianza e assistenza.

2) Somministrazione del vitto: colazione, pranzo, cena da consumarsi presso la sala ristorante del residence.

3) Igiene e servizio di lavanderia e guardaroba - ad eccezione degli effetti personali;

4) Assistenza sanitaria generica e/o specialistica, tramite il Servizio Sanitario Nazionale - qualora l'allievo lo ritenesse necessario, potrà provvedere, limitatamente alla durata del corso, al cambio del medico di base.

I servizi di cui sopra prevedono il pagamento di una retta a copertura di **12.500,00 Euro (dodicimilacinquecento/00)**

Per gli allievi che per ragioni legate alla distanza dovranno fermarsi durante i fine settimana e i giorni festivi, è previsto un supplemento di **3.500 Euro (tremilacinquecento/00)** a copertura del vitto, dell'alloggio e dei servizi necessariamente attivati al di fuori di quelli normalmente previsti per un **totale di 16.000 Euro (sedecimila,00)**.

Il Residence Paolo Emilio Cavazza si attiene a tutte le normative relative al contenimento del COVID 19

La corresponsione della retta avverrà:

- attraverso impegnativa dell'Ente territoriale competente, che dovrà pervenire in forma scritta entro i due mesi del corso;

oppure:

- attraverso rate da corrispondersi direttamente da parte dell'interessato, previa intesa con l'Istituto "F. Cavazza" .

La domanda, volta ad ottenere la retta, deve essere indirizzata alle sedi territoriali competenti in base alle normative sia nazionali che regionali. Ciò può essere fatto sia direttamente che con l'eventuale supporto della Sezione Provinciale dell'Unione Italiana Ciechi di competenza.

L'Istituto "F. Cavazza", al quale dovrà essere inviata la copia della domanda inoltrata all'ente competente, resta a disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed intervento.

Sarà possibile contattare la Segreteria organizzativa al n. 051/33.20.90 o all'indirizzo:  
**[corsocentralinista@cavazza.it](mailto:corsocentralinista@cavazza.it)**

Referenti: Lucia Iuvone - Egidio Sosio

## FAC SIMILE DI DOMANDA

Al Presidente  
dell'Istituto dei ciechi  
"Francesco Cavazza" Onlus  
Via Castiglione 71  
40124 BOLOGNA BO

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

Indirizzo di posta elettronica \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

### CHIEDE

**Di essere ammesso/a** al corso: "Centralinista Operatore dell'informazione nella comunicazione" in esecuzione della delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto dei Ciechi Francesco Cavazza **n. 10 del 13/06/2022**.

Dichiara di avere preso visione del bando e delle indicazioni e clausole in esso contenute, e quindi di essere in possesso dei requisiti previsti dal medesimo all'art. 4.

Dichiara altresì di essere, ai fini dell'ammissione al corso, disoccupato.

Allega ai sensi dell'art. 6 del bando medesimo i seguenti documenti:

- a) certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus;
- b) due fotografie formato tessera;
- c) copia della richiesta di assegnazione della retta per i servizi di residenzialità inoltrata all'Ente territoriale competente,
- d) Autocertificazione attestante:
  - 1) titolo di studio;
  - 2) condanne penali riportate o eventuali pendenze in corso;
  - 3) residenza;
  - 4) stato di disoccupazione.

Data,

Firma: