

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>Servizi di educazione, formazione e lavoro</u></b>	
<b>Processo</b>	Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale
<b>Sequenza di processo</b>	Erogazione di servizi di formazione professionale
<b>Area di Attività</b>	ADA.23.181.588: Tutoraggio in apprendimento a distanza (e-tutoring)
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico esperto dell'e-tutoring per e-learning
<b>Referenziamenti</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.2.4.1 Tutor, istitutori e insegnanti nella formazione professionale
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.2.2.0 Insegnanti nella formazione professionale
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 85.41.00 Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) 85.59.20 Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale 85.60.09 Altre attività di supporto all'istruzione
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il tutor on line partecipa alla gestione delle attività formative che utilizzano una infrastruttura telematica come principale veicolo dei processi di apprendimento (e-learning). Supporta gli utenti del servizio formativo a distanza fornendo contenuti e strumenti per favorire la comprensione e l'approfondimento delle risorse online. Può lavorare come dipendente o con rapporti di collaborazione all'interno di strutture pubbliche e private che si occupano di formazione (agenzie formative, strutture aziendali, società di consulenza e di formazione, scuole università). Lavora con un notevole grado di autonomia operativa. nello svolgimento del suo lavoro si interfaccia in team con formatori (docenti, progettisti) e tecnici informatici.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Approntamento e distribuzione dei materiali didattici	
<b>Risultato atteso</b>	
Materiali didattici approntati e distribuiti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• fornire supporto metodologico ai soggetti in formazione sulle modalità di utilizzo dei materiali didattici</li> <li>• provvedere alla riproduzione e al packaging dei materiali didattici</li> <li>• curare la distribuzione ai partecipanti e l'archiviazione dei materiali didattici</li> <li>• supportare i formatori nella realizzazione di materiali didattici (aspetti di editing, grafica, correzione bozze, slides etc.)</li> <li>• verificare la completezza e la qualità tecnica dei materiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di archiviazione di documentazione e materiali</li> <li>• caratteristiche e funzionamento delle macchine d'ufficio (fotocopiatrici, scanner, fax, stampanti, ecc.)</li> <li>• caratteristiche e articolazione di una progettazione formativa</li> <li>• software per la preparazione di slides</li> <li>• software per l'editing grafico-testuale</li> <li>• tecniche di editing</li> <li>• metodi e tecniche della didattica</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Approntamento e distribuzione dei materiali didattici. Materiali didattici approntati e distribuiti.	Le operazioni di approntamento e distribuzione dei materiali didattici.	Efficace applicazione di tecniche di editing e riproduzione di materiali didattici.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Progettazione e realizzazione di una sessione di lavoro on-line	
<b>Risultato atteso</b>	
Sessioni di lavoro e-learning adeguatamente progettate e realizzate	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mantenere ritmi elevati di interazione on-line con i soggetti in formazione</li> <li>• utilizzare tecniche di controllo della sessione di lavoro</li> <li>• progettare, realizzare e gestire una sessione di lavoro (anche multimediale) in tempo reale</li> <li>• progettare, realizzare e testare una lezione web multimediale asincrona (audio, video e testo)</li> <li>• controllare regolarmente lo stato e l'avanzamento dei soggetti in formazione</li> <li>• promuovere il rispetto delle regole di netiquette</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di linguaggi di markup (es. html)</li> <li>• tecniche di scrittura veloce su tastiera</li> <li>• elementi di sociologia della comunicazione digitale</li> <li>• regole di netiquette</li> <li>• caratteristiche e funzionamento di piattaforme e-learning</li> <li>• caratteristiche e utilizzo di cmc sincrone e asincrone</li> <li>• nozioni di base di teoria e tecniche della comunicazione</li> <li>• caratteristiche e articolazione di una progettazione formativa</li> <li>• teorie e tecniche della relazione in ambito educativo e formativo</li> <li>• metodi e tecniche della didattica</li> <li>• elementi di pedagogia degli adulti</li> <li>• elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• tecniche di conduzione dei gruppi</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Progettazione e realizzazione di una sessione di lavoro on-line. Sessioni di lavoro e-learning adeguatamente progettate e realizzate.	Le operazioni di progettazione e realizzazione di una sessione di lavoro on-line.	corretta applicazione di procedure e tecniche per la realizzazione di sessioni di e-learning in modalità sincrona ed asincrona.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Supporto informativo e tecnico ai partecipanti ad attività di e-learning	
<b>Risultato atteso</b>	
Partecipanti adeguatamente informati e tecnicamente supportati	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di mediazione e facilitazione della comunicazione tra soggetti in formazione e responsabili amministrativi</li> <li>• applicare tecniche di mediazione e facilitazione della comunicazione tra soggetti in formazione e tecnici informatici responsabili della piattaforma</li> <li>• facilitare la comunicazione tra soggetti in formazione e tecnici informatici responsabili della piattaforma</li> <li>• offrire ai soggetti in formazione collaborazione per la soluzione di problemi tecnici</li> <li>• promuovere il rispetto delle regole di netiquette</li> <li>• sviluppare e mantenere pagine faq</li> <li>• tenere costantemente aggiornate le informazioni nella bacheca elettronica</li> <li>• fornire informazione e supporto per le operazioni di autenticazione e ingresso in piattaforma</li> <li>• segnalare ai soggetti in formazione eventi e risorse web interessanti rispetto al loro programma di apprendimento</li> <li>• fornire informazioni sulle modalità previste per la verifica dell'apprendimento</li> <li>• fornire informazioni sulle certificazioni di competenze rilasciate</li> <li>• fornire informazioni su programmi di studio e materiali didattici</li> <li>• fornire informazioni su procedure e scadenze</li> <li>• fornire supporto ai soggetti in formazione relativamente alla produzione della documentazione necessaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di sociologia della comunicazione digitale</li> <li>• regole di netiquette</li> <li>• caratteristiche e funzionamento di piattaforme e-learning</li> <li>• caratteristiche e utilizzo di cmc sincrone e asincrone</li> <li>• nozioni di base di teoria e tecniche della comunicazione</li> <li>• tipologie, caratteristiche e tempistiche della documentazione per l'attuazione di interventi formativi</li> <li>• caratteristiche e articolazione di una progettazione formativa</li> <li>• teorie e tecniche della relazione in ambito educativo e formativo</li> <li>• normativa internazionale, nazionale e regionale in materia di istruzione, educazione e formazione</li> <li>• elementi di pedagogia degli adulti</li> <li>• elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Supporto informativo e tecnico ai partecipanti ad attività di e-learning. Partecipanti adeguatamente informati e tecnicamente supportati.	Le operazioni di supporto informativo e tecnico ai partecipanti ad attività di e-learning.	Uso corretto della piattaforma e-learning.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Supporto relazionale e comunicativo all'attività di e-learning	
<b>Risultato atteso</b>	
Partecipanti adeguatamente supportati sugli aspetti relazionali e comunicativi dell'attività di e-learning	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• moderare le discussioni sincrone e asincrone</li> <li>• applicare tecniche di osservazione strutturata e destrutturata della cmc</li> <li>• moderare in modo efficace i topic dei forum</li> <li>• controllare regolarmente lo stato e l'avanzamento dei soggetti in formazione</li> <li>• identificare situazioni di difficoltà dei soggetti in formazione e fornire adeguata assistenza</li> <li>• attivare, all'esigenza, contatti con esperti tematici</li> <li>• fornire o suggerire materiali di studio aggiuntivi</li> <li>• applicare tecniche di creazione e animazione di una virtual community</li> <li>• applicare tecniche di mediazione e facilitazione della comunicazione tra soggetti in formazione e responsabili amministrativi</li> <li>• applicare tecniche di mediazione e facilitazione della comunicazione tra soggetti in formazione e tecnici informatici responsabili della piattaforma</li> <li>• promuovere il rispetto delle regole di netiquette</li> <li>• applicare tecniche di mediazione e di facilitazione della comunicazione tra soggetti in formazione e altri attori coinvolti a diverso titolo nelle attività formative</li> <li>• applicare tecniche di mediazione e di facilitazione della comunicazione tra soggetti in formazione e docenti</li> <li>• utilizzare strumenti di rilevazione qualitativa per il monitoraggio della soddisfazione e delle criticità percepite dai soggetti in formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di sociologia della comunicazione digitale</li> <li>• regole di netiquette</li> <li>• caratteristiche e funzionamento di piattaforme e-learning</li> <li>• caratteristiche e utilizzo di cmc sincrone e asincrone</li> <li>• nozioni di base di teoria e tecniche della comunicazione</li> <li>• caratteristiche e articolazione di una progettazione formativa</li> <li>• tecniche di somministrazione di strumenti di rilevazione qualitativi e quantitativi</li> <li>• teorie e tecniche della relazione in ambito educativo e formativo</li> <li>• normativa internazionale, nazionale e regionale in materia di istruzione, educazione e formazione</li> <li>• elementi di pedagogia degli adulti</li> <li>• elementi di psicologia e psicologia sociale</li> <li>• elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• tecniche di osservazione</li> <li>• tecniche di conduzione dei gruppi</li> <li>• elementi di sociologia</li> <li>• elementi di psicologia relazionale</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• applicare tecniche di motivazione</li><li>• applicare tecniche di decodifica dei bisogni e delle aspettative di individui e gruppi</li><li>• applicare tecniche per la gestione dei conflitti</li></ul>	
---	--

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Supporto relazionale e comunicativo all'attività di e-learning. Partecipanti adeguatamente supportati sugli aspetti relazionali e comunicativi dell'attività di e-learning.	Le operazioni di supporto relazionale e comunicativo all'attività di e-learning.	Efficace applicazione delle tecniche di rilevazione dei bisogni; efficace applicazione di tecniche di creazione e animazione di una virtual community.