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 24/2025 del 24/11/2025, 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 settembre/ottobre 2026 e terminare entro il mese di maggio/giugno 2027.

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 30 giugno 2026** a mezzo posta ordinaria o mail all'indirizzo **corsocentralinista@cavazza.it** con il seguente oggetto: **Ammissione Corso 2026/2027**

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) copia della richiesta di assegnazione della retta inoltrata all'Ente territoriale competente, qualora si intenda usufruire dei servizi di residenzialità, esclusi i candidati residenti o domiciliati nel territorio della Regione Emilia Romagna.
e) 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.
f) 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.

g) documento d'identità in corso di validità

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 successivamente alla scadenza del bando.

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.

- 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);

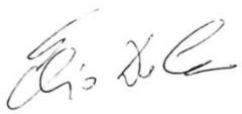
2) L'Istituto, riconoscendo le difficoltà che molti degli allievi manifestano nell'ambito dell'autonomia e mobilità personali, al fine di venire incontro a queste esigenze, predispone un servizio di supporto e sostegno all'autonomia e alla mobilità sia interna all'Istituto che esterna, finalizzata a 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 (Lucia Iuvone, Matteo Zocca) al n. 051 - 33.20.90 o all'indirizzo e-mail corsocentralinista@cavazza.it

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



Bologna, 17/02/2026

Istituto dei Ciechi "Francesco Cavazza"

40124 Bologna Via Castiglione 71 tel 051332090 fax 051332609
CF / P.IVA 00345340376
E mail corsocentralinista@cavazza.it Web 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, elettroniche, sistemi via Internet e linee dati (Voip) e piattaforme di comunicazione multimediale. 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 200 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, necessaria per l'iscrizione negli elenchi dei centralinisti telefonici non vedenti, presso i centri per l'impiego dislocati sul territorio nazionale 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 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 corredati 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 (Matteo Zocca, Lucia Iuvone) al n. 051/33.20.90 o all'indirizzo di posta elettronica: **corsocentralinista@cavazza.it**

Referenti: Lucia Iuvone; Matteo Zocca

Bologna, 17/02/2026

ALLEGATO A

ISTITUTO DEI CIECHI "FRANCESCO CAVAZZA"

VIA CASTIGLIONE 71 - 40124 BOLOGNA
Tel. 051/33.20.90 - Telefax 051/33.26.09
E-MAIL**: corsocentralinista@cavazza.it** WEB: **www.cavazza.it; 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 24/2025 del 24/11/2025 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 è dotato anche una sala attrezzata ad uso lavanderia, uno spazio relax 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** E**uro** (**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 (sedicimila,00)**.

La corresponsione della retta avverrà:

- attraverso impegnativa dell'Ente territoriale competente, che dovrà pervenire in forma scritta entro i due mesi dall'inizio del corso, esclusi gli allievi residenti o domiciliati nel territorio della Regione Emilia Romagna.
oppure:
- attraverso rate da corrispondersi direttamente da parte dell'interessato, previa intesa con l'Istituto "F. Cavazza".

In caso di ritiro dal corso saranno dovute tutte le spese, relative alla residenzialità e alla didattica, sostenute dall'Istituto fino alla data di frequenza del partecipante.

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**

Referenti: Lucia Iuvone – Matteo Zocca

FAC SIMILE DI DOMANDA

Spett.le
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 _____ Cap: _____

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 24/2025 del 24/11/2025

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 bando 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) copia della richiesta di assegnazione della retta per i servizi di residenzialità inoltrata all'Ente territoriale competente;
c) documento d'identità in corso di validità;
d) Autocertificazione attestante:
    1) titolo di studio;
    2) condanne penali riportate o eventuali pendenze in corso;
    3) residenza;
    4) stato di disoccupazione.

Data, Firma: