

ALLEGATO "2"

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI TUTOR PER L'ENERGIA DOMESTICA**

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO:

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Inquadramento della professione
Analisi dei bisogni energetici e delle abitudini di consumo energetico	Analizzare bisogni e comportamenti di consumo energetico
Informazione e supporto ai consumatori sull'adozione di buone pratiche di utilizzo dell'energia	Informare e supportare i consumatori sull'adozione di buone pratiche
Gestione delle relazioni informative in ambito energetico, con le diverse tipologie di consumatori	Gestire le relazioni informative in ambito energetico
Supporto alla risoluzione di controversie	Organizzare e gestire la comunicazione
--	Supportare la risoluzione di controversie
--	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:**

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado.
- Per i cittadini stranieri, conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso o di dimostrazione dell'attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME: ¹

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientamento al ruolo - Elementi di diritto del lavoro, contrattualistica, regimi fiscali e responsabilità civile 	<i>Inquadramento della professione</i>	6	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di funzionamento del sistema e del mercato energetico, dell'energia e dei consumi domestici - Modalità dei consumi energetici in casa, medie statistiche nazionali sui consumi in casa - Sistema Europeo di etichette degli elettrodomestici e consumi - Valutazione dell'efficienza delle abitudini di consumo – individuazione di abitudini errate - Classificazione degli usi rilevanti di energia domestica - Tecniche di analisi del consumo energetico - Metodologie e strumenti per la rilevazione dei fabbisogni dell'utenza (attraverso l'analisi delle condizioni ambientali e di salute dell'utenza) - Tecniche di analisi dei contesti sociali - Tecniche di definizione e caratteristiche di utenza vulnerabile e povertà energetica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutare il consumo energetico e l'efficienza energetica comportamentale e strutturale di una casa/unità familiare - Analizzare le abitudini di consumo degli abitanti - Identificare i bisogni energetici e la loro soddisfazione quali-quantitativa - Analizzare le abitudini e i bisogni speciali - Identificare le vulnerabilità e i suoi principali driver/ dimensioni - Controllare e codificare a posteriori i dati raccolti 	<i>Analizzare bisogni e comportamenti di consumo energetico</i>	50	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza derivante da apprendimenti formali, non formali ed informali

¹ La colonna "Durata minima", indica il numero di ore complessive obbligatorie di attività didattica in aula/laboratorio, al netto dell'eventuale tirocinio curriculare. La colonna "di cui in FaD" indica il numero massimo di ore realizzabili con tale modalità, con il vincolo della tracciabilità individuale delle attività svolte e nell'ambito del monte ore complessivo di cui alla colonna "Durata minima". Infine nella colonna "Crediti formativi", sono indicate le condizioni ed i limiti di riconoscibilità del credito di frequenza della corrispondente Unità di risultati di apprendimento.

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
3.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di check up energetico semplificato - Metodologie e strumenti di miglioramento dell'efficienza energetica - Preventivi, caratteristiche tecniche analisi impatto di misure di efficienza - Tipologie di fornitori e costi per servizi di manutenzione impianti e immobili - Dispositivi domotici per il monitoraggio e il contenimento dei costi energetici domestici - Tecniche di calcolo di risparmio energetico e miglioramento di efficienza - Metodologie di analisi funzionale per tipologie di consumatori - Strutturazione delle bollette energetiche e tariffe - Contratti energetici e comparatore dei contratti - Servizi connessi a contratti - Organizzazione e funzionamento delle energy communities, cooperative e dei gruppi di acquisto <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzare un "check-up energetico semplificato", identificando modalità di consumo energetico in casa - Analizzare la storia dei consumi e gli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria - Identificare ed implementare misure di efficientamento, per monitorare/ottimizzare il consumo energetico - Analizzare le condizioni contrattuali e le bollette energetiche e confrontarle con altre offerte sul mercato - Supportare la creazione e partecipazione di gruppi di acquisto - Fornire agli utenti consigli, per la risoluzione di piccole disfunzioni - Organizzare l'agenda degli appuntamenti 	<p><i>Informare e supportare i consumatori sull'adozione di buone pratiche</i></p>	60	Max 20	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza derivante da apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
4.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche e funzionamento degli strumenti finanziari esistenti e modalità per la richiesta - Impatto delle condizioni ambientali sulla salute - Principi giuridici ed etici, relativi al rispetto della privacy 	<p><i>Gestire le relazioni informative in ambito energetico</i></p>	30	0	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza derivante da apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di statistica: tecniche di raccolta e gestione dei dati <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire consigli e indicazioni, rispetto a questioni energetiche generiche e/o specifiche – modalità e abitudini - Supportare il risparmio energetico, anche in termini di "consigli comportamentali", per ridurre il consumo di energia - Preparare rapporti personalizzati e/o "Linee guida per l'energia familiare" - Promuovere l'interazione peer-to-peer, tra soggetti in condizioni di povertà/vulnerabilità energetica - Promuovere buone prassi, per favorire la salute fisica e mentale - Raccogliere informazioni attraverso questionari, interviste faccia a faccia, osservazioni, revisione dati - Compilare report, per la registrazione delle richieste degli utenti e delle informazioni fornite - Riconoscere e risolvere le problematiche degli utenti, nella comprensione dei quesiti posti e delle informazioni fornite 				
5.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e di ascolto attivo, soprattutto con soggetti in condizioni di difficoltà - Principi e metodi del lavoro in gruppo, all'interno di una rete/associazione - Metodologie e strumenti per l'organizzazione di eventi formativi e di riunioni - Utilizzo dei principali software per la redazione di materiali informativi <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare stili e comportamenti di comunicazione, coerenti con le caratteristiche delle diverse tipologie di consumatori - Organizzare riunioni / workshop a beneficio dei consumatori - Realizzare guide e opuscoli, materiali informativi, presentazioni o altri strumenti di comunicazione - Valorizzare l'interazione efficace tra le parti interessate 	Organizzare e gestire la comunicazione	20	Max 10	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza derivante da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
6.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedure dello Sportello del consumatore (reclami, servizio di conciliazione ed altre modalità di risoluzione delle controversie) - Le ADR (Alternative Dispute Resolution) nel settore dell'energia - Politiche e normative, italiane ed europee, inerenti l'energia <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire assistenza nelle pratiche e procedure di inoltro reclami e nelle controversie per soluzioni extragiudiziali - Supportare il consumatore nella gestione dei reclami presso lo Sportello del consumatore - Supportare il consumatore nella fruizione del servizio di conciliazione presso lo Sportello del consumatore 	Supportare la risoluzione di controversie	40	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza derivante da apprendimenti formali, non formali ed informali
7.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza - Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore - Dispositivi di protezione individuali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	Max 4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale), il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			214	Max 54	

NOTA:

Le Unità di Risultati di Apprendimento n.1 e 2, vanno realizzate nell'ordine in cui indicate.

5. TIROCINIO CURRICULARE:

Durata minima: 40 ore;
Durata massima: 60 ore.

6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA:

Le Unità di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando attrezzature professionali ed idonei spazi attrezzati.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI:

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti, per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI:

- Credito di ammissione: riconoscibile sulla base della valutazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali.
- Crediti di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI:

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE:

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale, anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.