

Centro Formazione Professionale

Università Popolare Trentina

Trento | Arco | Cles | Tione



Sede Provinciale Via Prati, 20 | 38122 Trento
Tel. 0461 987180 | Fax 0461 233877 | segreteria@sede.cfp-upt.it

Sede Trento Viale Verona, 141 | 38123 Trento
Tel. 0461 239997 | Fax 0461 260235 | segreteria.trento@cfp-upt.it

Sede Arco Via Gazzoletti, 10 | 38062 Arco
Tel. 0464 556585 | Fax 0464 556599 | segreteria.arco@cfp-upt.it

Sede Cles Via Jole d'Agostin, 2 | 38023 Cles
Tel. 0463 422820 | Fax 0463 424409 | segreteria@cles.cfp-upt.it

Sede Tione Via Roma, 15 | 38079 Tione
Tel. 0465 321889 | Fax 0465 324518 | segreteria@tione.cfp-upt.it



L'Università Popolare Trentina è un'istituzione sorta a Trento nell'immediato dopoguerra (1946) per promuovere un'azione di crescita culturale nella popolazione in generale e intervenendo in modo particolare nella formazione professionale dei giovani.

Trento



Si è successivamente sviluppata sul territorio provinciale ed attualmente opera in regime di contratto di servizio con la Provincia Autonoma di Trento e in qualità di Centro di Formazione Professionale a Trento, Arco, Tione e Cles.

Arco



■ L'intero percorso mira alla valorizzazione della persona come elemento di primaria importanza nel processo di crescita favorendo l'educazione alla cittadinanza, alla salute, all'ambiente e la formazione culturale e professionale di ogni giovane, per aiutare ciascuno ad essere «protagonista del proprio futuro».

Tione



Il CFP-UPT si occupa di formazione professionale nel settore terziario, quindi commerciale e dei servizi (dalla gestione all'amministrazione contabile, all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione). Le sue proposte formative sono in continua evoluzione, al passo con le mutevoli esigenze del mondo del lavoro, operando quindi nel presente ma con attenzione al futuro, introducendo innovazioni che talvolta anticipano i fabbisogni del contesto economico in cui opera.

Cles





Il CFP-UPT propone e realizza anche

- > Corsi di formazione sull'uso delle tecnologie informatiche con rilascio di certificazioni (patente del computer - ECDL - livello Core e advanced)
- > Corsi di formazione con certificazione nel settore autotrasporto (passeggeri, merci, ADR,...)
- > Iniziative di formazione per apprendisti e lavoratori in mobilità su incarico dell'Agenzia del Lavoro
- > Attività di formazione permanente per operatori del settore terziario

Validità titoli di qualifica e diploma professionale

Gli attestati di qualifica rilasciati dalla Provincia Autonoma di Trento alla fine del triennio e il diploma del quarto anno, sono riconosciuti su tutto il territorio nazionale ed europeo.

L'offerta formativa nel settore terziario prevede:

- > biennio propedeutico-orientativo
- > terzo anno di qualifica professionale per:
 - Operatore ai Servizi d'Impresa
 - Operatore ai Servizi di Vendita
- > quarto anno di diploma professionale per:
 - Tecnico dei Servizi d'Impresa
 - Tecnico commerciale delle Vendite

Durata

Anno formativo di 1.066 ore

L'offerta formativa

Il percorso formativo permette, tramite il riconoscimento dei crediti:

- > passaggi e integrazioni con le Scuole Superiori e gli altri Istituti Professionali, anche attraverso specifiche azioni formative di supporto;
- > prosecuzione verso:
 - 5° anno con esame di maturità e prosecuzione all'Università

Area educativa-culturale comune a tutta la Formazione Professionale per consentire eventuali orientamenti durante il percorso:

Italiano, Studi Storico Economico Sociali, Matematica, Inglese, Tedesco, Educazione fisica e Religione.

Area professionale di indirizzo:

Scienze, Linguaggi e Comunicazione, Tecnologie e Processi operativi.

Quest'area è relativa al macrosettore terziario (amministrazione contabile e commerciale) che caratterizza la preparazione al conseguimento delle qualifiche di «Operatore ai Servizi d'Impresa» e «Operatore ai Servizi di Vendita».

Nei corsi di qualifica (terzi anni) si frequenta uno stage di 100/150 ore presso aziende locali del settore commerciale o del settore dei servizi, quale attività curricolare.

Partecipano e concorrono alla organizzazione e definizione delle proposte formative gli operatori del CFP, i genitori e gli allievi attraverso gli organi collegiali nonché i rappresentanti delle categorie economiche e del territorio.



La qualifica di «Operatore ai Servizi d'Impresa»



L'Operatore ai Servizi d'Impresa è una figura esecutiva polivalente dotata di competenze trasversali che le permettono di trovare collocazione in tutte le realtà produttive e di servizio. Attraverso l'utilizzo di conoscenze tecniche specifiche di settore e degli strumenti tecnologici a disposizione (pacchetto Office), gestisce i processi di segreteria, organizzando il flusso di documenti in entrata e uscita ed il centralino telefonico; accoglie, intrattiene e fornisce informazioni alla clientela, anche straniera. Inoltre, gestisce una prima registrazione contabile delle operazioni tipiche di un'impresa, utilizzando software specifici nella gestione del magazzino, della fatturazione IVA, dei rapporti con le banche.

POSSIBILITÀ OCCUPAZIONALI

- > Studi professionali e Associazioni di categoria
- > Studi tecnici, assicurazioni, agenzie di viaggio e liberi professionisti in genere
- > Imprese private
- > Enti Pubblici
- > Autoimprenditorialità

La qualifica di «Operatore ai Servizi di Vendita»

L'Operatore ai Servizi di Vendita è una figura polivalente dotata di competenze trasversali che le permettono di trovare collocazione in tutte le realtà commerciali. Utilizza tecniche e strategie comunicative nelle relazioni interpersonali, accoglie il cliente, anche straniero, cercando di interpretarne gusti ed esigenze, intese non solo come prodotto, ma come qualità del servizio nel suo complesso.

Collabora alla promozione delle attività commerciali, allo sviluppo di azioni di marketing, all'organizzazione di spazi di vendita ed espositivi in genere, curandone la realizzazione e l'allestimento attraverso l'utilizzo di tecniche di visual merchandising.

Cura la parte amministrativa, gestendo anche l'attività di cassa, aggiornando i corrispettivi ed emettendo documenti di vendita.



POSSIBILITÀ OCCUPAZIONALI

- > Aziende commerciali della piccola, media e grande distribuzione - tutti i settori
- > Autoimprenditorialità

La qualifica di
«Operatore ai Servizi di Vendita»

la nostra
specializzazione
nella sede
CFP-UPT DI
TRENTO

Operatore ai Servizi di Vendita
specializzato in
WEB, MEDIA & SOCIAL NETWORK



Sapersi muovere nel mondo del web oggi è fondamentale! Il mercato del lavoro premia le nuove professionalità 2.0, figure in grado di gestire la comunicazione, la reputazione dell'azienda e la relazione con i clienti attraverso gli strumenti social media. Le aziende sono sempre più interessate ad aprire un dialogo diretto con i consumatori attraverso i nuovi strumenti social per monitorare e migliorare la propria immagine in rete. Per questi nuovi impieghi sono particolarmente richiesti i profili in grado di unire le competenze legate al web a una spiccata propensione alla comunicazione. Queste nuove professionalità vengono richieste da diversi settori: sia dalle web company, sia anche da aziende della «old economy» che hanno adottato un approccio all'avanguardia sulla comunicazione digital. I settori più interessati a questi nuovi ruoli professionali sono: elettronica di consumo, tlc, automotive, turismo, moda, arredamento, lifestyle, bellezza, largo consumo. Presso il Centro di Trento vengono formati operatori esperti nella gestione del web marketing pronti ad inserirsi in aziende moderne capaci di valorizzare le nuove tecnologie di vendita.

La qualifica di
«Operatore ai Servizi di Vendita»

Operatore ai Servizi di Vendita
specializzato in
ACCOGLIENZA E
PROMOZIONE DEL TERRITORIO

la nostra
specializzazione
nelle sedi
CFP-UPT DI
TIGLIANO e
CLES

L'operatore ai servizi di vendita specializzato in accoglienza e promozione del territorio è una figura professionale polivalente che associa a solide basi della cultura e della tecnica della vendita uno spiccato orientamento, sostenuto da opportune competenze, alla relazione con le persone, finalizzata a fornire informazioni, indicare e promuovere opportunità e attrazioni di interesse sia per il turista che per la popolazione locale, fino alla partecipazione esecutiva nella predisposizione di eventi promozionali di varia natura. Si tratta di un operatore che svolge la sua attività prevalentemente a diretto contatto con il pubblico. Fondamentale è conoscere le potenzialità degli strumenti digitali (web tradizionale, social networks, servizi geolocalizzati e applicativi mobile) per la comunicazione, l'organizzazione e la promozione di eventi e attrattive del territorio in cui opera. L'operatore ai servizi di vendita specializzato può lavorare negli enti pubblici e privati del settore culturale, ambientale, artistico e sociale. Nel percorso formativo sono sviluppate ed educate, oltre alle conoscenze del territorio e delle sue risorse, competenze decisive come la capacità di rapportarsi, muoversi, atteggiarsi, vestirsi, assumere un assetto professionale e accattivante rispetto al cliente/cittadino/turista, sapendo modulare la propria comunicazione in funzione dell'interlocutore.

La qualifica di
«Operatore ai Servizi di Vendita»

Operatore ai Servizi
di Vendita
in alternanza
SCUOLA - LAVORO

La caratteristica principale della preparazione di qualifica nella sede di Arco è data dall'applicazione della metodologia dell'alternanza scuola-lavoro, finalizzata al raggiungimento delle competenze finali della figura professionale anche grazie alle risorse del contesto aziendale. La struttura del percorso permette una maggiore integrazione tra attività formative di aula, laboratorio ed esperienze svolte direttamente in contesti aziendali. In linea con gli standard della figura nazionale, tale corso è propedeutico al IV anno «Tecnico commerciale delle Vendite», dal quale mutua l'alternanza formativa aula-azienda, distinguendosi da analoghi percorsi per il cospicuo monte ore di formazione aziendale (300) suddiviso in due distinti periodi. Nello specifico l'operatore pianifica il proprio lavoro attraverso l'organizzazione e il funzionamento del punto vendita, l'allestimento degli spazi espositivi, il rifornimento e la rotazione degli articoli, lo sviluppo di campagne promozionali, la rilevazione delle esigenze del cliente anche straniero, l'informazione e presentazione del prodotto/servizio e la conseguente trattativa di vendita, non trascurando l'assistenza post vendita al cliente e la rilevazione di eventuali reclami. La collocazione professionale coerente al percorso è nel mondo del lavoro come addetto al marketing, come hostess, come promoter per aziende di servizi, agenzie di pubblicità; come commesso di negozio presso punti vendita della distribuzione di dimensioni piccole, medie e grandi, addetto al customer care, consulente commerciale.

la nostra
specializzazione
nella sede
CFP-UPT DI
ARCO

Il «progetto Simulimpresa» attivato gradualmente fin dal primo anno - 60 ore in prima, 190 in seconda, 235 (OSI) in terza - rappresenta l'applicazione di una metodologia attiva di formazione attraverso la quale si riproducono situazioni reali di lavoro. Ogni classe del Centro costituisce un'azienda simulata regolarmente iscritta presso la Centrale Nazionale di Simulazione di Ferrara, ne sceglie il nome e l'attività economica, riproducendo il settore amministrativo dell'impresa, strutturato in uffici, coordinati da un direttore. Nel laboratorio di Simulimpresa, si dà vita ad una serie di operazioni «reali, pratiche, operative», collegandosi in una rete internazionale formata da oltre 5.000 imprese di 42 diverse nazioni, delle quali 500 circa in Italia.

Le «imprese simulate» attivate da ogni classe sono articolate in Dipartimenti e Uffici gestiti a rotazione dagli studenti; nei quali:

- > si gestisce il centralino telefonico smistando le chiamate, si scarica la posta elettronica e si distribuiscono i documenti ai vari uffici;
- > si acquista e si vende ad altre imprese simulate, ricevendo e/o emettendo documenti di trasporto e relative fatture;
- > si registrano i carichi e gli scarichi di magazzino;
- > si registrano le operazioni contabili ai fini Iva e ai fini fiscali;
- > si effettuano pagamenti e si controllano gli incassi, gestendo il denaro in cassa ed un conto corrente bancario aperto presso una Banca, utilizzando il servizio internet di home banking;
- > si realizzano interventi promozionali cartacei (depliant, brochure, opuscoli, ecc.) ed informatici (sito web, e-commerce);
- > si effettuano le assunzioni virtuali del personale (studenti), rilevando giornalmente le loro presenze, elaborando una busta paga mensile e pagando con assegno circolare.

Tutta l'attività viene vissuta dagli allievi della classe, condividendo responsabilità, problematiche e successi, con la guida ed il supporto di docenti ed esperti.

In armonia con quanto previsto dal «Programma di sviluppo della Formazione Professionale Trentina» ogni Centro propone una serie di iniziative per migliorare l'offerta formativa, sia a livello curricolare che come attività integrative, con l'obiettivo di favorire la crescita globale della persona, creando e sviluppando interessi e concorrendo alla formazione di un progetto di vita positivo e concreto. Tra queste si evidenziano:

Soggiorni linguistici all'estero

- in Austria e Germania presso scuole specializzate nell'insegnamento delle lingue
- in Inghilterra e Irlanda presso scuole specializzate nell'insegnamento delle lingue

Stage formativi in azienda

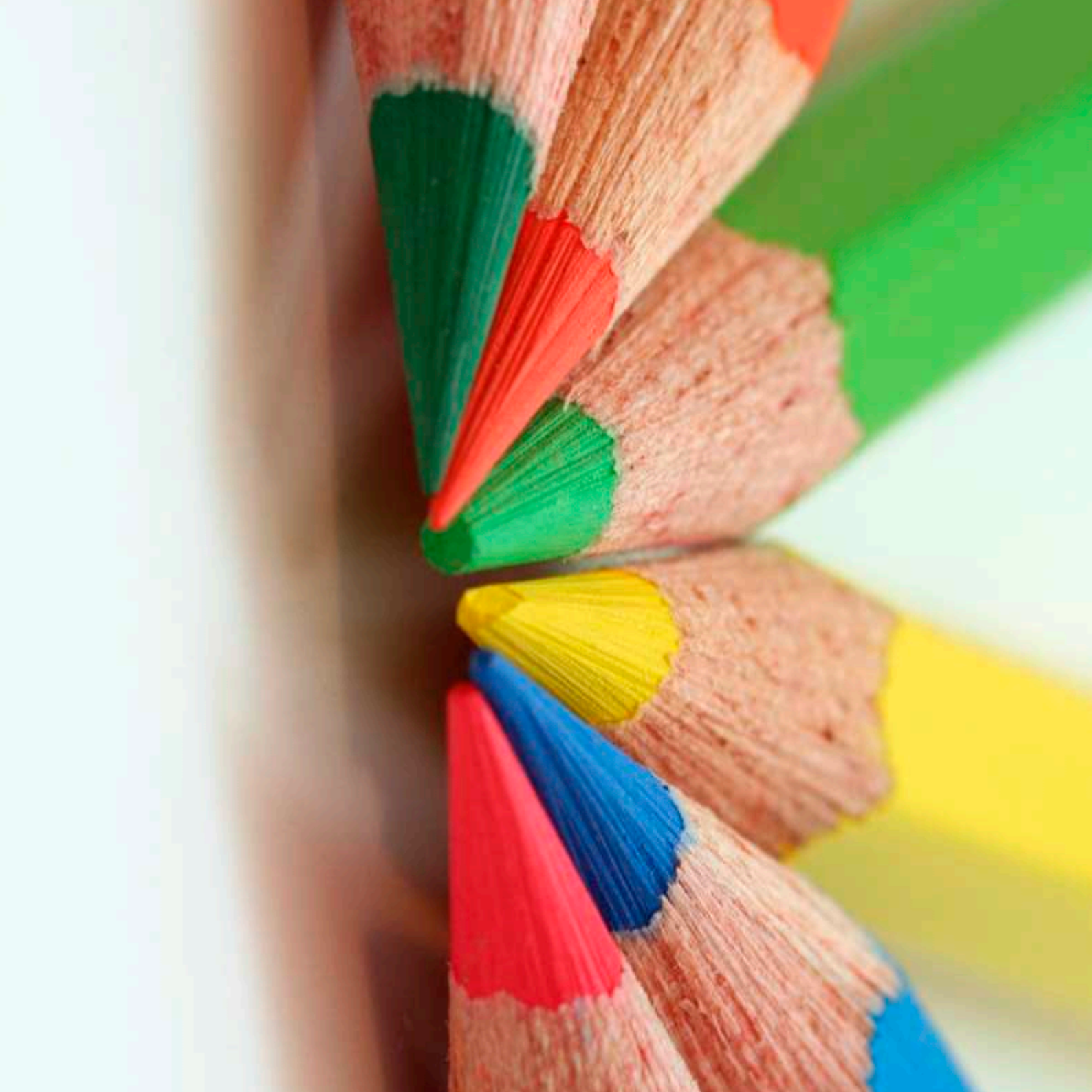
per avvicinare gli allievi al mondo del lavoro nell'ottica dell'alternanza sulla base di progetti coordinati da tutor del Centro ed aziendali

Certificazioni europee, per le quali sono previsti appositi corsi preparatori:

- > ECDL (patente europea del computer): livello Core
- > A1, A2, B1 (certificazione primo, secondo e terzo livello lingua inglese)
- > A1, A2, B1 (certificazione primo, secondo e terzo livello lingua tedesca)
- > Simulimpresa (certificazione europea di esperienza formativa).

Attività integrative ed extracurricolari

- > Laboratorio Ambiente
- > Laboratorio Salute
- > Laboratorio Teatro
- > Laboratori interculturali
- > Azioni di supporto delle competenze linguistiche, logico-matematiche, tecnologiche-informatiche, tecnico-professionali
- > Corsi di italiano per stranieri
- > Corsi preparatori e sessioni d'esame per il «patentino del ciclomotore»
- > ECDL (patente europea del computer): livello base e advanced



Quarto anno di Diploma Professionale

Presso i Centri di Trento, Cles e Tione è attivato il quarto anno per il conseguimento del diploma di «Tecnico dei Servizi d'Impresa». Presso il Centro di Arco è attivato il quarto anno per il conseguimento del diploma di «Tecnico delle Vendite». A Trento, in collaborazione con il Centro Moda Canossa, è attivato il quarto anno per il conseguimento del diploma di «Tecnico commerciale delle Vendite - Fashion seller». I corsi costituiscono l'opportunità di completare il ciclo di studi nell'ambito della Formazione Professionale, ottenendo un diploma professionale. A tale scopo ci si è attivati per sviluppare e rafforzare la rete con il mondo imprenditoriale e le associazioni di categoria del territorio, per formalizzare i previsti accordi di collaborazione e di partnership che ci hanno consentito la presentazione di un percorso formativo coerente con i fabbisogni lavorativi locali e con le aspettative dei ragazzi. Il quarto anno si articola sull'alternanza scuola - lavoro, prevedendo periodi di formazione in aula alternati a periodi di formazione in azienda (430/450 ore). Al termine del corso si prevede il sostenimento di un esame e successivamente, il «Tecnico dei Servizi d'Impresa» ed il «Tecnico commerciale delle Vendite» potranno optare tra l'entrata nel mondo del lavoro, la frequenza, dopo un apposito corso di raccordo, del quinto anno di maturità presso un Istituto Tecnico e l'eventuale passaggio all'Università.









Docenti qualificati



Servizi di supporto tecnico, amministrativo e didattico



Laboratori multimediali di informatica, collegati in rete per l'utilizzo di Internet e videoconferenza, dotati di strumentazione conforme e aggiornata ai nuovi standard tecnologici



Strutture con dotazioni e servizi tecnologicamente avanzati per:
simulimpresa
vetrinistica ed allestimento display
lingue straniere
applicativi informatici didattici e gestionali
spazi d'incontro e formativi per docenti, genitori e allievi
attività per operatori del terziario.

LA PERSONA, INNANZITUTTO

Il Centro di Formazione Professionale dell'Università Popolare Trentina pone la persona alla base di ogni azione formativa, al centro di ogni intenzionalità, e la concepisce nella sua realtà ma anche nelle sue potenzialità, all'interno di un progetto di vita più ampio e completo. E' la persona il fulcro attorno al quale sono ideati e realizzati i vari servizi dell'Ente, contemplata nella sua totalità e complessità, nelle varie fasi della sua vita, da studente prima e da lavoratore poi. Intendiamo il termine «educare» nel significato di fornire strumenti di conoscenza e di raffronto per leggere la realtà e per dialogare con ogni cultura, anche diversa, accompagnando l'alunno e l'alunna verso una realizzazione più pregnante di sé, delle sue aspirazioni, delle sue capacità, del suo ruolo, nella società trentina, italiana ed europea, per giungere al mondo intero.



UNA COMUNITA' SCOLASTICA

Il Centro di Formazione Professionale dell'Università Popolare Trentina è una comunità scolastica costituita da studenti, insegnanti, personale della scuola e genitori che, con diverse funzioni e pari dignità, operano per garantire a tutti il diritto allo studio, il benessere all'interno dell'ambiente scolastico, recuperando eventuali situazioni di svantaggio o di difficoltà e condividono il Progetto Educativo dell'Ente. Il Centro è inoltre una comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza sociale, fondata su valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni.

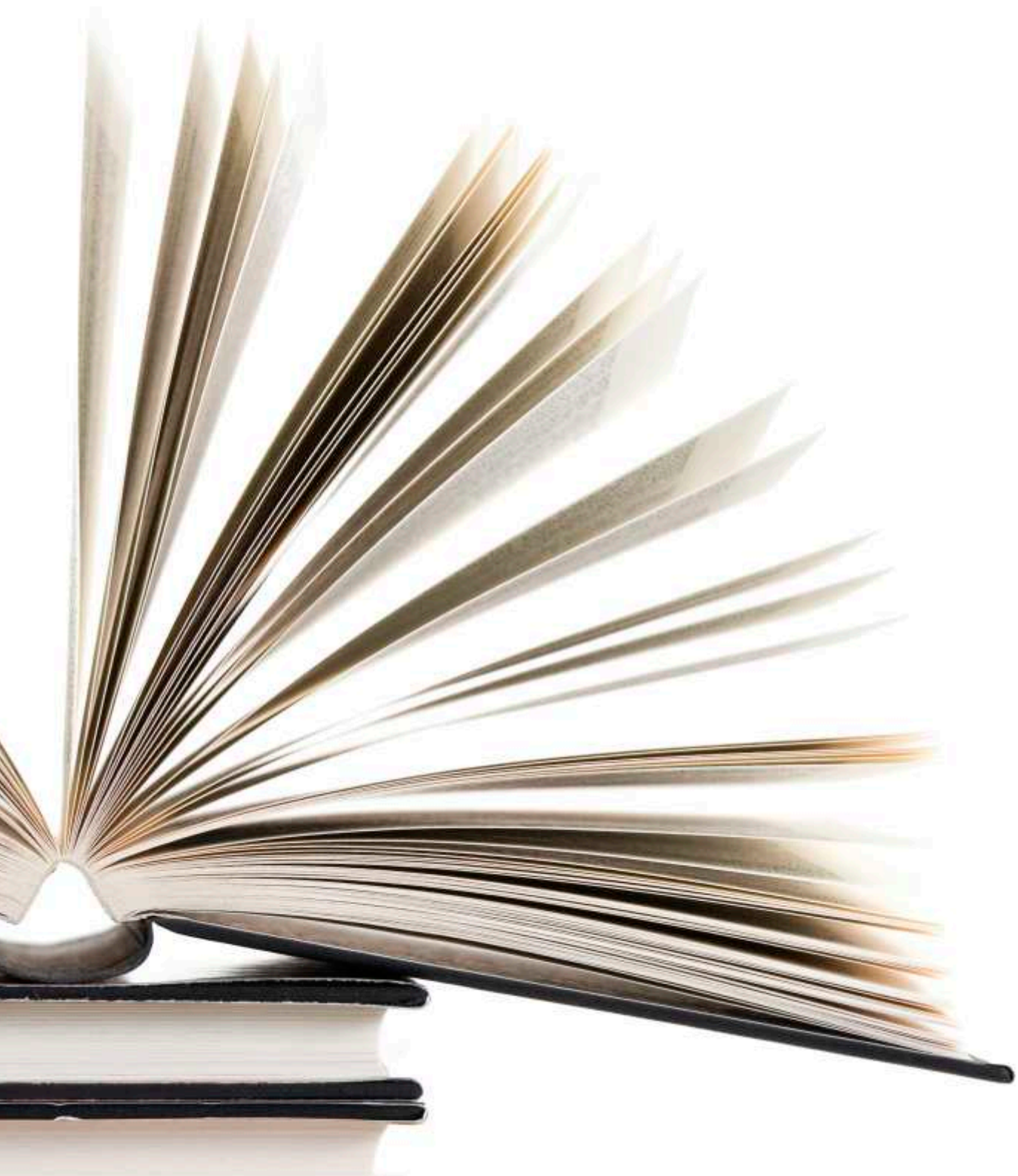




UN CAMMINO FATTO INSIEME

Il termine «educazione» assume dunque una valenza di un cammino fatto insieme, che porta a «stare dentro» il mondo umano e professionale in maniera più solida, più consapevole e più serena. L'attività formativa diviene strumento per scoprire la ricchezza e la potenzialità di ogni persona, per rafforzare la percezione del proprio valore e la sicurezza dell'agire, per aiutarla a concretizzare il suo progetto di vita presente e futura.





GRANDE DISPONIBILITA'

Grande è la disponibilità verso le famiglie, realizzata mediante incontri individualizzati e riunioni informative. All'inizio dell'anno formativo il Centro programma un incontro con i genitori nel quale viene presentato il Piano delle attività formative, la struttura, la politica per la qualità dell'Ente e viene illustrato il percorso formativo ed i risultati che si intendono perseguire. Durante questo incontro vengono eletti dei rappresentanti dei genitori (due per classe) che potranno presenziare alla parte non valutativa dei Consigli di Classe e che si faranno portavoce per i genitori in caso di comunicazioni, suggerimenti e proposte in relazione ad aspetti organizzativi e/o metodologici. Due rappresentanti dei genitori fanno inoltre parte del Consiglio di Centro.

ORIENTAMENTO

Tutti i Centri promuovono ed attuano una metodologia orientativa, che prevede dei momenti in cui i ragazzi, protagonisti della loro crescita, possano soffermarsi a riflettere ed analizzare le proprie scelte scolastiche e professionali, al fine di verificare quanto i percorsi intrapresi corrispondano alle proprie esigenze/aspettative, attitudini e risorse maturate negli anni. L'attività di «orientamento» diviene il fulcro attorno al quale ruota la didattica formativa dei Centri.

Nel corso del secondo anno, per far sì che gli allievi possano affrontare con sicurezza la scelta del percorso di qualifica da intraprendere nel terzo anno, i Centri realizzano numerose attività aventi finalità orientative, permettendo loro di individuare caratteristiche e peculiarità dei settori di riferimento:

incontri con testimoni privilegiati di vari settori (assicurativo, immobiliare, turistico, amministrativo, commerciale, ecc.), uscite sul territorio per visitare aziende che operino nel macrosettore terziario (commercio e servizi), incontri o colloqui individualizzati e mirati. A rafforzamento di tale attività, nel corso del terzo anno di qualifica viene proposto, quale attività extracurricolare, il modulo di orientamento al lavoro, che si pone come finalità quella di dare l'opportunità ai ragazzi di analizzare la propria crescita professionale e personale nel corso del triennio, riflettendo sulle proprie reali potenzialità e sviluppando abilità e strategie per fronteggiare la transizione verso ulteriori percorsi scolastico-formativi o verso il mondo del lavoro.



ACCOGLIENZA

Per gli alunni, la prima iniziativa posta in essere a favore delle classi del primo anno è l'Accoglienza, attraverso la quale, nella prima settimana di scuola, si organizzano attività volte a creare coesione nel gruppo classe ed a sviluppare un clima formativo sereno. Nelle seconde e terze classi, nel corso di tale settimana, viene dato particolare rilievo alla seconda parte dell'Accoglienza, quella nella quale vengono presentate le iniziative programmate dal Centro, il «regolamento di istituto» e si procede alla stesura condivisa del «patto formativo». Successivamente, a seguito del periodo di osservazione iniziale ed in base alle informazioni ricevute dalla Scuola Media e dalle famiglie, vengono individuati i percorsi più idonei per accompagnare gli allievi al conseguimento della qualifica oppure, creando percorsi formativi individualizzati, per intraprendere una formazione finalizzata al conseguimento di una certificazione di competenze.



Sede Provinciale Via Prati, 20 | 38122 Trento

Tel. 0461 987180 | Fax 0461 233877 | segreteria@sede.cfp-upt.it

Sede Trento Viale Verona, 141 | 38123 Trento

Tel. 0461 239997 | Fax 0461 260235 | segreteria.trento@cfp-upt.it

Sede Arco Via Gazzoletti, 10 | 38062 Arco

Tel. 0464 556585 | Fax 0464 556599 | segreteria.arco@cfp-upt.it

Sede Cles Via Jole d'Agostin, 2 | 38023 Cles

Tel. 0463 422820 | Fax 0463 424409 | segreteria@cles.cfp-upt.it

Sede Tione Via Roma, 15 | 38079 Tione

Tel. 0465 321889 | Fax 0465 324518 | segreteria@tione.cfp-upt.it



Provincia autonoma di Trento