



UNIVERSITÀ POPOLARE TRENINA  
**SCUOLA DELLE  
PROFESSIONI  
PER IL TERZIARIO**  
AMMINISTRAZIONE - COMMERCIO - MARKETING

Provincia Autonoma di Trento



Servizio Istruzione e  
Formazione Professionale



La Formazione  
Professionale Trentina



# PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

UPT - Scuola delle Professioni  
per il Terziario

Sede di Arco  
2020-2023

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	pag.	3
<b>CONTESTO ECONOMICO E SOCIALE DI RIFERIMENTO</b>	pag.	6
<b>RISORSE</b>	pag.	10
<b>SISTEMA QUALITÀ</b>	pag.	12
<b>DISCIPLINARE PRIVACY</b>	pag.	13
<b>ORGANI DI RAPPRESENTANZA</b>	pag.	14
<b>OFFERTA FORMATIVA CURRICOLARE</b>	pag.	16
<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>	pag.	16
<b>ORARIO SETTIMANALE</b>	pag.	18
<b>SOSTEGNO, RECUPERO, POTENZIAMENTO E VALORIZZAZIONE</b>	pag.	19

## PREMESSA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) è la carta d'identità della scuola: in esso vengono sintetizzate le linee caratteristiche dell'Istituzione, gli obiettivi culturali e pedagogici che si intendono perseguire, la progettazione didattica curricolare ed extracurricolare delle varie attività. È coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e provinciale e con lo Statuto dell'Ente, considerando il contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa dell'Istituzione UPT – Scuola delle Professioni per il Terziario di Arco è stato predisposto tenendo conto della normativa di riferimento vigente ed è stato sottoposto dal Direttore di Unità Operativa al Consiglio di Centro per l'approvazione. È presente presso la Direzione e la segreteria della scuola: è inoltre disponibile alla consultazione sul sito internet della scuola ([www.cfpupt.it](http://www.cfpupt.it) – nella parte relativa alla scuola di Arco).

Il PTOF è un documento quanto più possibile semplice e sintetico, oltre che modificabile periodicamente in funzione del mutare delle necessità scolastiche e delle opportunità che il territorio offre. Il suo obiettivo è di rendere accessibile a tutti (studenti, genitori, partner del Centro o chiunque altro ne avverta la necessità), la progettazione educativa e formativa della scuola.

Il PTOF, volendo essere un documento d'indirizzo, di scelte generali e complessive, non può soffermarsi sull'analisi delle scelte pedagogiche e didattiche dei singoli docenti, né sulle attività dei Consigli dei Docenti, dei Consigli di Classe e dei Coordinamenti per area o materia.

Si parlerà quindi degli **Obiettivi Educativi** e **Formativi** che, partendo dal PECUP (Profilo Educativo Culturale e Professionale), dalla legge Provinciale 7 agosto 2006, n. 5 e dai Piani di Studio Provinciali, saranno perseguiti:

- attraverso la progettazione individuale e collegiale dei Docenti (disponibile presso la Direzione della scuola);
- tendendo alle competenze definite a priori per i singoli profili professionali in uscita;
- adottando metodologie e strumenti operativi ritenuti idonei e verificando in itinere il processo formativo che porta al conseguimento dell'Attestato di Qualifica e del Diploma.

La scuola, nell'ottica di una apertura al territorio ed alle esigenze che da esso emergono, intende proporsi come elemento qualificante del sistema formativo-educativo dell'ambito della Comunità di Valle dell'Alto Garda e Ledro, rispondendo in maniera competente a tematiche riguardanti:

- l'innalzamento dell'obbligo scolastico anche con l'offerta formativa di un V° anno CAPES per il conseguimento della maturità professionale;
- l'orientamento degli alunni provenienti dal secondo ciclo degli Istituti Comprensivi, affinché essi possano compiere scelte opportune, qualificanti per sé stessi, ma anche in relazione ai fabbisogni del territorio;
- l'innalzamento del successo scolastico, attraverso l'orientamento alle qualifiche professionali, ma anche con passaggi ad altri percorsi formativi professionali o d'istruzione superiore, utilizzando le reti di scuole che a livello provinciale da anni vedono il Centro come partner significativo e collaborativo;
- la conoscenza delle nuove tecnologie informatiche e multimediali, preparando anche alle certificazioni (ECDL) non solo di allievi interni ma anche di studenti provenienti da altre scuole ed adulti in riqualificazione;
- la conoscenza delle lingue comunitarie, fondamentale per ogni cittadino europeo, anche con l'attivazione di periodi all'estero e certificazioni di livello linguistico;

- la formazione permanente ad adulti che richiedono attività d'aggiornamento a fronte di un mercato del lavoro sempre più flessibile;
- la necessità d'una scuola che voglia e sappia valutarsi dotandosi della Certificazione **UNI EN ISO 9001: 2015** per migliorare il proprio operato in termini di efficienza (ordine, precisione, trasparenza e puntualità nei procedimenti) e di efficacia (capacità di rispondere alle necessità educative e formative dello studente, nonché alle richieste provenienti dalla società e dal mercato del lavoro).

Il Centro di Formazione Professionale dell'Università Popolare Trentina nasce nel 1982 nell'ambito dell'Università Popolare Trentina, un'associazione culturale operante fin dal secondo dopoguerra e che ancor oggi organizza e propone corsi destinati per lo più ad adulti.

L'avvio di un nuovo soggetto rispondeva alla necessità di specializzare l'operatività, dandosi assetti snelli e funzionali per operare con un nuovo protagonismo dentro gli spazi aperti da una domanda di formazione di base sempre più differenziata ed esigente.

Il CFP intraprese quindi il percorso della formazione professionale, entrando nel circuito dell'obbligo formativo e concentrando i propri sforzi soprattutto verso un ben definito target, quello dei ragazzi in uscita dalla scuola media inferiore; l'associazione Università Popolare Trentina proseguì invece con le attività formative, ma anche culturali, rivolte ad adulti.

In quegli anni, anche in forza della legislazione particolare di cui gode la provincia di Trento che detiene la competenza primaria in materia di formazione professionale, il CFP entra a far parte del sistema trentino in regime di convenzione, specializzandosi sin da subito nel settore terziario, vivendo dall'interno le profonde trasformazioni avvenute nel corso degli ultimi decenni. Negli anni Ottanta si passò alla prima timida e poi esplosiva introduzione dell'informatica negli uffici. Da una limitata presenza per numero e ristretta a poche grandi aziende i personal computer invasero il mondo delle piccole e medie imprese. Fu una rivoluzione epocale ma il CFP si fece trovare pronto: per primo introdusse sostanziali innovazioni curriculari, sostituendo la dattilografia con l'informatica. Questa rapida evoluzione e capacità di adattamento furono possibili grazie alla collaborazione sistematica e puntuale con il mondo delle aziende, ben presto diventate partner formativi anche attraverso gli stage aziendali.

È a quest'epoca che risale l'apertura di nuovi Centri UPT sul territorio (Cles, Varone, Tione) per far fronte alle esigenze formative provenienti dalle valli. Più recentemente si verificano altre repentine trasformazioni nel comparto commerciale ed oggi sono la rete e le tecnologie della comunicazione che impongono nuovi modelli e una costante innovazione della formazione, complice anche l'influsso sempre più pesante esercitato dalle logiche della globalizzazione che sfrutta le potenzialità date dall'E-commerce. Il presente vede quindi il CFP a confermare la sua ricerca costante di innovazione, nei contenuti, nelle metodologie didattiche e nelle strumentazioni, in un dialogo con il territorio, con le sue imprese, le forme associative, le istituzioni, che alimenta una tensione positiva verso l'eccellenza delle proposte formative, in grado di assicurare condizioni di competitività e qualità della vita alle comunità locali.

Al di là della formazione scolastica per i giovani finanziata dalla Provincia Autonoma di Trento, le partnership attive sono con

- Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento;
- Associazione Artigiani Trentino;
- Confcommercio Trentino.

A partire dall'anno formativo 2010/2011, il CFP-UPT ha ottenuto il riconoscimento della "parità formativa" da parte della Provincia autonoma di Trento ed agisce in regime di contratto di servizio e di conseguenza ha ottenuto anche la possibilità di preparare gli studenti all'esame di Maturità Professionale.

Dall'anno formativo 2014/2015, il CFP-UPT si è dotato di una nuova denominazione; accanto alla ragione sociale, che rimane invariata, l'Ente ha adottato la denominazione di "**SCUOLA DELLE PROFESSIONI PER IL TERZIARIO**", per meglio identificare la propria offerta formativa.



*"Scuola", perché si tratta di una Istituzione preposta all'istruzione, cioè alla trasmissione del sapere, che diventa poi conoscenza, abilità, competenza; "delle professioni", perché la Mission dell'Ente è quella di mettere in grado gli studenti di inserirsi in modo efficace e preparato nel mondo del lavoro, "per il Terziario", perché con questo termine si indica l'attività nel settore dei servizi amministrativi e commerciali rivolte sia a imprese private sia ad enti pubblici.*

*I due percorsi, quello **commerciale** e quello **amministrativo**, sono articolati in un triennio per la qualifica, in un quarto anno di Diploma e in un Corso Annuale per l'Esame di Stato (maturità professionale).*

Da alcuni anni l'UPT - Scuola delle Professioni per il Terziario di Arco, opera in una struttura dotata di laboratori informatizzati ed aule dotate di attrezzature tecnologiche, dove viene sperimentato ed approfondito l'utilizzo a tutti i livelli delle funzionalità che internet e la multimedialità mettono al servizio della didattica. Lo stesso Servizio della P.A.T., rimanendo nei limiti regolamentari e normativi previsti dai Piani di Studio Provinciali collegati al sistema vigente in tutta Italia e che fa capo al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ha concesso alla scuola di proporre un'offerta formativa che tenesse conto maggiormente delle competenze richieste nel mondo del lavoro locale in particolare nell'ottica di un approccio maggiore ed all'avanguardia sotto il **profilo tecnologico, del web, della comunicazione e delle lingue straniere.**

L'apertura ai "mondi vitali" ha consentito agli studenti dell'UPT - Scuola delle Professioni per il Terziario di innescare una serie di progetti e di attività che hanno toccato ambiti lavorativi e culturali sia in ambito locale che provinciale. Il Collegio dei Docenti, è impegnato ad un continuo rinnovamento delle metodologie didattiche avendo cura di coinvolgere, a vario titolo, enti pubblici, aziende private, associazioni, enti turistici, cooperative sia in progetti congiunti legati alla didattica, ma anche operando a supporto delle organizzazioni nel momento della progettazione, organizzazione e gestione di manifestazioni ed eventi, sviluppandole senza dimenticare le competenze cosiddette "di cittadinanza" in maniera da consentire ai ragazzi di approcciare al meglio il mondo del lavoro in un contesto simile ai migliori sistemi formativi europei che prevede stage, tirocini formativi, tirocini estivi e progetti di ricerca-azione di profili professionali innovativi.

Per dettagli maggiori si veda il sito [www.cfp-upt.it](http://www.cfp-upt.it).

## CONTESTO ECONOMICO E SOCIALE DI RIFERIMENTO

Il territorio di riferimento ed il bacino d'ambito in cui opera la Scuola delle Professioni per il Terziario UPT di Arco riguarda prevalentemente la Comunità Alto Garda e Ledro, ma diversi allievi provengono anche dalla Valle dei laghi, dalla Vallagarina e dai comuni rivieraschi non appartenenti alla provincia di Trento (Tremosine, Malcesine, Limone ecc..). La Comunità Alto Garda e Ledro è situata nella parte meridionale della provincia di Trento; confina ad est con la Comunità della Vallagarina, a nord est con la Comunità della Valle dei Laghi, a nord ovest e ovest con la Comunità delle Giudicarie, a sud con la provincia di Brescia, con il lago di Garda e con la provincia di Verona. Un territorio vasto e disomogeneo dal punto di vista sociale ed economico, con particolare vocazione turistica e commerciale. Oltre alla presenza di alcune importanti industrie, tra cui sono note le cartiere, la sua economia, una volta tradizionalmente basata sulla pesca e sull'agricoltura, è basata principalmente sul turismo. I forti venti hanno favorito la nascita di una tradizione velica e di windsurf piuttosto conosciuta anche a livello internazionale (vi si tengono infatti numerose regate anche di alto livello), e il panorama montano ha permesso negli ultimi anni lo sviluppo della mountain bike e dell'arrampicata su roccia. Il principale flusso arriva dalle zone tedesche, nelle quali la zona è famosa come il primo clima caldo che s'incontra scendendo verso l'Italia.

Sono comprese nella comunità due vallate: il Basso Sarca, occupato dal tratto finale del fiume Sarca, il territorio con la più bassa altitudine del Trentino, e la Val di Ledro. La Comunità Alto Garda e Ledro comprende 7 comuni: Arco, Drena, Dro, Ledro, Nago-Torbole, Riva del Garda, Tenno.

Il territorio può essere suddiviso in tre aree di omogeneità:

- 1) l'area del Basso Sarca prevalentemente urbana, costituita dai centri di Arco, Dro, Nago-Torbole e Riva del Garda;
- 2) l'area della Val di Ledro facente capo al comune di Ledro;
- 3) i nuclei di Drena e Tenno, comunità demograficamente piccole, staccate dagli aggregati urbani del fondovalle, e con connotazioni proprie.

Il trend della popolazione residente (fonte: servizio statistica PAT) si dimostra in sensibile crescita, come appare nella sottostante tabella:

Anni	1971	1981	1991	2001	2010
Residenti	34.659	36.684	38.384	42.233	48.409

La cosiddetta piramide delle età della popolazione della Comunità Alto Garda e Ledro, analogamente a quella della popolazione italiana e della maggior parte delle Nazioni sviluppate, mostra una forte erosione alla base, assumendo quella che viene chiamata forma a trottola o fungo atomico. Tale forma indica che la popolazione è in fase di contrazione e che sta invecchiando: le cause

di ciò sono la diminuzione del tasso di natalità e, contemporaneamente, l'aumento della capacità di sopravvivenza e quindi della speranza di vita.

Per quanto riguarda le “caratteristiche” della popolazione residente, il Piano sociale di Comunità evidenzia la presenza diffusa di fenomeni di gestione del denaro poco prudente, acquisti al di sopra delle possibilità di beni costosi e superflui a discapito di beni di prima necessità. Lo strumento indica la necessità di ricorrere a forme di “educazione al consumo” per un utilizzo oculato e programmato del denaro. A questo proposito la scuola potrà sicuramente fare la sua parte, proponendo educazione e moduli formativi che possano favorire un approccio corretto verso l'utilizzo delle risorse e dei beni.

Il documento inoltre sottolinea un diffuso indebolimento delle risorse personali ed una moltiplicazione di nuove fragilità, soprattutto nei soggetti con debolezze latenti o situazioni famigliari instabili. Tra i fenomeni più frequenti di disagio si possono annoverare l'abuso di sostanze (alcol, fumo, stupefacenti), il gioco d'azzardo, stili di vita poco sani (cattiva alimentazione, assenza attività fisica..). Questa situazione richiede l'elaborazione di progetti di promozione dell'autonomia della persona con disagio e programmi di prevenzione delle dipendenze. Significativo a riguardo è un passaggio presente nel documento:

“Molti adulti che si trovano in condizioni di isolamento, marginalità, dipendenza, disagio psichico, terminata la giornata lavorativa non hanno dove andare (o cercano rifugio in luoghi poco adatti) mentre troverebbero vantaggio nella frequentazione di luoghi aggregativi e socializzanti”. Il Piano sociale indica quindi la necessità di offrire luoghi e momenti di socializzazione e aggregazione attraverso l'ampliamento delle funzioni dei centri di servizio esistenti sul territorio. Oltre a specifici programmi educativi di gestione del denaro e di promozione della persona finalizzati alla prevenzione delle dipendenze, dall'analisi e dalle indicazioni del Piano sociale, emerge con evidenza la necessità di individuare spazi di socializzazione e aggregazione per tutte le fasce d'età. La scuola, anche in questo caso, potrebbe diventare luogo di sensibilizzazione e di incontro.

Nel “Programma di politica economica” elaborato da Confcommercio Trentino nel maggio del 2016, vengono ribadite le azioni per rilanciare commercio e turismo nel sistema economico del Trentino. Anche qui la scuola potrà esercitare un ruolo fondamentale nel trasmettere competenze adeguate e richieste dal tessuto produttivo in ambito commerciale ed amministrativo. Di seguito vengono riportati alcuni passi della relazione, particolarmente significativi per sviluppare azioni formative coerenti con il fabbisogno territoriale:

A livello generale:

“La consapevolezza dell'importanza che il Terziario riveste nell'economia provinciale ci pone l'obbligo di essere critici ma nello stesso tempo propositivi, cercando di studiare forme e situazioni che

vadano sì a nostro vantaggio ma che portino ad un rilancio contestuale di tutte le categorie economiche, e quindi della collettività in cui viviamo ed operiamo. Il nostro scopo sarà basato principalmente sulla valorizzazione e sulla crescita delle piccole e medie aziende trentine; sulla ricerca di sinergie con i mondi che le rappresentano, per proporre un nuovo modello di sviluppo alternativo all'attuale, in cui le specificità territoriali, assieme alle imprese, diano vita ad un unico sistema organizzato che promuova unitariamente le proprie articolate particolarità. La motivazione è semplice e rispecchia i tempi attuali: in un mondo globalizzato ogni territorio, ogni ambito, deve proporsi e competere all'unisono per una presentazione coesa del territorio, valorizzandone lo spirito”.

#### A livello di settore:

“Per il commercio al dettaglio assistiamo a forme sempre più profonde di trasformazione dell'attività commerciale. L'evoluzione in ampi settori del franchising e la crescente crescita dell'e-commerce stanno sradicando il concetto tradizionale di questo tipo di attività anche per le modificate abitudini dei consumatori. Nel settore alimentare poi è in atto una ancor maggiore e profonda modificazione. La crescita dei centri commerciali e la forte concorrenzialità impone di adeguare la politica di sviluppo territoriale non certo cercando di frenare l'evoluzione in atto ma di accompagnarla senza spinte retrograde che di fatto a nulla servirebbero se non a determinare processi negativi al settore stesso come all'economia locale. Le mutate richieste della clientela, i cambiamenti nell'acquistare da parte del consumatore necessitano interventi innovativi e coraggiosi sia a livello strategico come imprenditoriale e sindacale. Non può ovviamente essere fermato e quindi va accompagnato controllando però costantemente quanto avviene nei territori per noi concorrenti. La spinta dell'e-commerce necessita un profondo ripensamento del ruolo del dettagliante e l'integrazione di questo nuovo elemento nella pratica di vendita che però potrebbe essere una opportunità se si cercasse di integrarlo nel contesto tradizionale della vendita al dettaglio”.

#### A livello di formazione generale:

La cultura imprenditoriale e del lavoro partono dal percorso formativo dei giovani durante il periodo scolastico e universitario. La prima regola che a loro deve essere insegnata è determinata dai diritti e doveri e dall'impegno quotidiano. Ciò deve partire dai primi anni e quindi deve essere ripristinato quello che un tempo veniva chiamata “educazione civica”. Di fatto è necessario spiegare ai giovani le regole fondamentali su cui si reggono i rapporti, le cognizioni iniziali del nostro diritto sin dai primi anni formativi per un corretto rapporto fra cittadini, fra cittadini e stato, fra lavoratori e datori di lavoro. La scuola quindi deve diventare un elemento reale formativo in cui non solo si studia una futura professionalità ma contestualmente un elemento fondante nei futuri rapporti sociali in cui sono ben chiari gli elementi dei diritti basati proprio sulla legislazione vigente e i doveri verso la proprietà ed i



terzi. Senza questi basilari concetti e senza la conoscenza dei fondamentali non si può creare un cittadino corretto con le idonee conoscenze e neppure un lavoratore ed un imprenditore impegnato nello sviluppo della propria terra. Questa crescita dovrà durare per tutto il percorso formativo e dovrà continuare a tutto il diritto pubblico e privato ampliandosi poi alle tematiche di conoscenza delle specifiche problematiche inerenti il mondo del lavoro. Indubbiamente la parte specifica dell'istruzione deve essere valorizzata ma senza questi fondamentali pensiamo sia difficile avere un buon cittadino, un buon imprenditore, un buon lavoratore.

La zona dell'Alto Garda e Ledro può essere considerata a pieno titolo una delle realtà più tipiche ed importanti del Trentino, sia dal punto di vista economico che socio-culturale. In particolare:

- **Arco** posizionata nel cuore del Garda Trentino. Da un lato si affaccia sul Lago di Garda, dall'altro è protetta dalle montagne. È rinomata come località di riposo e cure, grazie al clima mite, all'aria pulita e salubre e alla posizione panoramica sul Lago. La città è molto apprezzata dagli appassionati di mountain bike, dagli escursionisti e dagli appassionati di arrampicata.
- **Drena**, piccolo paese non affacciato sul lago, propone un turismo familiare e sportivo legato principalmente al trekking.
- **Dro**, situato tra il Lago di Garda, il lago di Cavedine e il lago di Toblino e a sud della Paganella, completa la zona con la sua tipicità commerciale ed agricola.
- **Ledro**, ha visto la propria economia modificarsi nel tempo, grazie anche alla ed alla costruzione delle gallerie che portano a Riva del Garda. La migliore accessibilità ha favorito l'afflusso turistico, oltre che commerciale, ed ha portato all'incremento delle attività e dei servizi collegati, ai trasporti ed agli scambi commerciali, e dall'altro lato ha permesso alla popolazione della valle di spostarsi con maggiore facilità, potendo quindi trovare occupazione nei comuni limitrofi.
- **Nago-Torbole**, paesi sul golfo nord del Lago di Garda, tra il Monte Baldo ad est e la piana del Sarche a nord, destinazione più ricercata dagli appassionati di windsurf, oltre che punto di partenza per escursioni. Nago fa comune con Torbole e condivide la sua specificità turistica.
- **Riva del Garda** è il centro principale del territorio del Garda Trentino. Qui la vacanza abbraccia mille esperienze. Le strutture alberghiere offrono il massimo del comfort e dell'innovazione, insieme alla calda ospitalità familiare e a ristoranti caratteristici. Riva appare come centro della piana e conferma la sua vocazione ad essere la "vetrina del Garda Trentino" e il punto di aggregazione naturale sia per i turisti che per i residenti. Come capoluogo della Comunità dell'Alto Garda e Ledro, rappresenta un punto di riferimento anche dal punto di vista amministrativo, economico, soprattutto commerciale e artigianale, in cui il commercio offre un fondamentale supporto storico - culturale. Il settore del commercio vede buone concentrazioni di offerta tra Arco e Riva; con la presenza di svariati punti vendita (filiali) anche di media e grande distribuzione.
- **Tenno**, ubicato sul lato ovest del Garda trentino, offre con il suo lago paesaggi mozzafiato ed escursioni montane. Il paese di Canale di Tenno, annoverato tra i i Borghi più belli d'Italia, completa l'offerta culturale e turistica.

## RISORSE

	Università Popolare Trentina - Scuola delle Professioni per il Terziario
Indirizzo	Via Gazzoletti, 10
Città	Arco
Telefono	0464/556585 - fax 0464/556599
e-mail	segreteria.arco@cfp-upt.it
web	<a href="http://www.cfpupt.it">www.cfpupt.it</a> – flag Arco

La scuola dispone di:	N.
aula per lezioni teoriche, tutte con dotazione multimediale	11
laboratorio di informatica forniti di PC collegati in rete locale e internet, forniti di stampante laser, videoproiettore	3
laboratorio adibito a SIMULIMPRESA dotato di 14 PC in rete con collegamento Internet, scrivanie, telefoni ed un centralino, stampante multifunzione, calcolatrici e materiale di cancelleria	1
sala biblioteca con TV, PC ed arredo funzionale	1
locale per docenti coordinatori, fornita di quattro PC in rete con una stampante	1
sala insegnanti munita di due PC con una stampante e arredata in modo funzionale	1
laboratorio BES, fornito di PC portatile, radio/registratore con attrezzatura d'aula	1
laboratorio di Tecnica Espositiva (vetrinistica) con un pc in rete, strumentazione ed attrezzatura di negozio commerciale	2
laboratorio risorse "Mani"	1
palestra (in uso con CFP Enaip) con pavimentazione antisdrucchiolo e rivestimenti antinfortunistici ignifughi e arredata con attrezzatura ginnica e spogliatoi	1
magazzino attrezzatura	1
archivio	1
locale segreteria, direzione e bidelleria	3
sala "Aula Magna" con collegamento internet e wifi, DVD, BIG PAD, videoproiettore ed arredo funzionale	1
servizi igienici per allievi e personale scolastico anche con spazi dedicati a portatori di handicap	10
locale caldaia	1
ascensore	1

In tutta la struttura il collegamento internet è disponibile sia in rete che con collegamento Wi-fi. Viene utilizzato il Registro Elettronico (REL) con messa a disposizione dei docenti di minipc.

È presente nella struttura un locale adibito per l'accoglienza degli eventuali casi sintomatici o sospetti di Covid-19, come previsto da uno specifico "Protocollo Covid" della scuola e riferito alle normative vigenti MIUR e PAT, oltre che a quanto previsto dai regolamenti APSS.

La scuola propone altre attività formative riferite a:
patentino del computer (ECDL)
certificazioni linguistiche per l'inglese ed il tedesco
corsi di recupero/approfondimento disciplinare
attività complementari culturali e sportive
partecipazione ad eventi esterni

La scuola per le attività didattiche si avvale di:
docenti
esperti esterni
aziende, associazioni, enti del territorio per stage e formazione aziendale
personale ATA (amministrativi e collaboratori scolastici)
direttore di Unità operativa

I docenti possono essere incaricati di attività di coordinamento riferite alle aree:
BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI
INTEGRAZIONE STRANIERI
ORIENTAMENTO
ATTIVITÀ SPORTIVE
DIDATTICA
PASSERELLE SCOLASTICHE
SICUREZZA A SCUOLA
CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE

CERTIFICAZIONE ECDL - PATENTINO COMPUTER
STAGE E FORMAZIONE AZIENDALE
RETI INFORMATICHE
SIMULIMPRESA
CERTIFICAZIONE QUALITÀ
EVENTI - VISITE DIDATTICHE
ANIMAZIONE DI ISTITUTO

L'organizzazione è completata da un uno staff di Direzione di Centro. Particolare attenzione viene data all'aggiornamento del personale scolastico.

## **SISTEMA QUALITÀ**

L'UPT - Scuola delle Professioni per il Terziario ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità relativamente alle attività di progettazione ed erogazione di servizi formativi.

La filosofia che muove l'attività della scuola si può riassumere nell'attenzione al "miglioramento continuo" dell'organizzazione, delle risorse e delle metodologie adottate allo scopo di:

- \* garantire agli allievi progetti innovativi realizzati in modo efficace e coerente con le attuali richieste del mercato locale;
- \* assicurare una formazione sempre attuale ed attenta alle esigenze del "sistema cliente": studenti, lavoratori, disoccupati, imprese, ecc.

Gli obiettivi contenuti nella Carta Qualità disponibile presso la Direzione e la segreteria della scuola e nel sito [www.cfpupt.it](http://www.cfpupt.it), esplicitano gli obiettivi e gli standard ai quali riferirsi nell'erogazione dei servizi (Carta dei Servizi). In sintesi:

- il rispetto dei vincoli legali e contrattuali posti dal committente; il rispetto delle norme e regole imposte dall'ente pubblico per la progettazione e gestione delle iniziative formative che ne prevedono il finanziamento;
- l'erogazione di una formazione che risponda ai fabbisogni del contesto a cui si rivolge, in particolar modo ai giovani che intendono conseguire una qualifica e diploma professionale, a persone che già lavorano e vogliono riqualificarsi o aggiornarsi, a persone che vogliono avviare un'attività di lavoro autonomo, a persone che lavorano nella pubblica amministrazione, a soggetti deboli o svantaggiati;
- l'erogazione di una formazione che risulti avere un impatto professionale significativo sui corsisti (accrescimento delle conoscenze, specializzazione, miglioramento delle prestazioni, occupazione, miglioramento della posizione professionale);

- l'erogazione di una formazione coerente con gli scopi e le finalità dell'UPT Scuola delle Professioni per il Terziario, stabiliti nello statuto;
- la soddisfazione delle richieste del sistema cliente e delle sue esigenze;
- l'erogazione di una formazione che risulti avere un impatto educativo e formativo sui giovani e rispondente alle esigenze degli stakeholders, soprattutto le famiglie, nel contesto territoriale di riferimento;
- la crescita professionale dei dipendenti dell'Ente e la loro motivazione e coinvolgimento rispetto alle attività dell'Ente ed al Sistema di Gestione per la Qualità dello stesso;
- il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale interno e dei fornitori nella ricerca della qualità dei servizi erogati.

## **DISCIPLINARE PRIVACY**

La progressiva diffusione delle nuove tecnologie informatiche e in particolare il libero accesso alla rete Internet dai personal computer, espone il nostro Ente ai rischi di un coinvolgimento sia patrimoniale sia penale, creando problemi alla sicurezza e all'immagine dell'Ente stesso. L'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche deve sempre ispirarsi al principio della diligenza e correttezza, comportamenti che normalmente si adottano nell'ambito di un rapporto di lavoro. Le prescrizioni del "Disciplinare Privacy" sono dirette a evitare che comportamenti inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla sicurezza nel trattamento dei dati. Gli incaricati nello svolgimento delle loro attività, in particolare mediante la relazione didattica con gli alunni, sono chiamati a regole di condotta analoghe al segreto professionale, dovendosi attenere alle prescrizioni disposte all'interno dei codici deontologici e/o etici di riferimento. Tutte le informazioni e/o i dati personali ricevuti dall'Ente (Titolare del trattamento), ovvero raccolti e/o trattati per suo conto, si intendono di natura riservata e confidenziale, salvo diversa indicazione comunicata dal Titolare del trattamento e, pertanto, non possono essere in alcun modo divulgate, cedute, commercializzate da parte del soggetto incaricato. L'Ente mette a conoscenza di ciascun incaricato esclusivamente le informazioni necessarie nello svolgimento delle attività assegnate. Da ciò discende l'obbligo di non comunicare ad altri colleghi e/o collaboratori informazioni, in particolare dati di natura sensibile, che non risultino necessarie per la gestione delle rispettive attività.

Il documento è disponibile presso la Direzione sul sito [www.cfpupt.it](http://www.cfpupt.it).

## **ORGANI DI RAPPRESENTANZA**

La scuola per le sue attività, si avvale di organi di partecipazione nei quali allievi, genitori ed esperti esterni, che possono intervenire in maniera attiva proponendo e valutando le varie attività. Come da normativa, a scadenza del mandato, si procede all'elezione dei Rappresentanti di Classe degli allievi e dei genitori, così come dei Rappresentanti degli allievi per la consulta Provinciale degli Studenti e del Presidente del Consiglio di Centro.

### **ASSEMBLEA DEI GENITORI DELLA CLASSE (A.G.C.)**

È costituita da tutti i genitori degli allievi della classe o da chi ne ha la patria potestà ed è valida a tutti gli effetti in prima convocazione indipendentemente dal numero dei partecipanti.

La prima riunione è indetta e presieduta dal Direttore di U.O.; le riunioni successive vengono indette dal Direttore di U.O. ogni qualvolta ne venga ravvisata la necessità o venga richiesta dai due Rappresentanti dei Genitori della Classe o da almeno un terzo delle famiglie degli allievi della classe.

L' A.G.C. ha compiti consultivi e propositivi riguardo:

- ai rapporti fra famiglie ed Operatori Scolastici del Centro;
- a problematiche legate ad aspetti disciplinari degli allievi che, per la loro gravità, possano compromettere il normale svolgimento delle attività formative;
- all'elezione di due rappresentanti dei genitori in seno al Consiglio di Classe. Generalmente i rappresentanti dei genitori partecipano a due momenti all'anno in coda ai lavori dei Consigli di Classe relativi.

### **COSIGLIO DI CENTRO (C.C.)**

Ne fanno parte di diritto:

- il Direttore di U.O. o un suo delegato;
- due rappresentanti dei docenti;
- i Rappresentanti d'Istituto degli Studenti;
- i Rappresentanti d'Istituto dei Genitori;
- un Rappresentante dell'Istituto del personale non docente;
- uno o più Referenti Territoriali.

Il C.C. ha compiti consultivi e propositivi riguardo:

- all'organizzazione delle attività scolastiche integrative attivate o attivabili presso il Centro;
- all'indicazione di modalità operative legate a problematiche che possono scaturire durante l'anno formativo, comprese quelle di carattere disciplinare relative agli allievi;
- ad altre iniziative volte a migliorare l'offerta formativa;
- alla validazione del Piano di Offerta Formativa.

È costituito regolarmente ad avvenuta nomina dei Rappresentanti dei Genitori, degli allievi e dei docenti e rimane in carica fino al termine dell'anno formativo. Le riunioni, verbalizzate, sono indette dal Direttore di U.O. di propria iniziativa o su richiesta di una delle altre tre componenti e sono presiedute dal Direttore di U.O. o da un suo delegato.

### **COMITATO DI CENTRO DEI GENITORI**

È costituito dai Rappresentanti dei Genitori. Viene convocato dal Direttore di U.O. di propria iniziativa o su richiesta del Rappresentante d'Istituto o di almeno un terzo dei componenti. Ha compiti consultivi e propositivi in merito all'attività formativa del Centro. Può proporre la convocazione dell'Assemblea Generale dei Genitori.

### **ASSEMBLEA DI CLASSE DEGLI ALLIEVI**

È costituita da tutti gli allievi della classe. Viene convocata dai rappresentanti di classe su richiesta di almeno un terzo dei componenti. Ha compiti consultivi e propositivi in merito all'attività formativa. Può proporre la convocazione dell'**assemblea di Centro degli allievi**. I rappresentanti di classe degli studenti partecipano a due momenti all'anno dei Consigli di Classe.

### **ASSEMBLEA DI CENTRO DEGLI ALLIEVI**

È costituita da tutti gli allievi della scuola. Viene convocata dai rappresentanti di classe su richiesta di almeno un terzo dei componenti. Ha compiti consultivi e propositivi in merito all'attività formativa.

### **CONSULTA PROVINCIALE DEGLI STUDENTI**

La Consulta provinciale degli studenti – CPS – è un organismo istituzionale di rappresentanza studentesca su base provinciale. È composta da due studenti per ogni istituto secondario superiore della provincia. I rappresentanti che la compongono sono eletti da tutti i loro compagni della scuola. Le sue funzioni sono:

- assicurare il più ampio confronto fra gli studenti di tutte le scuole superiori;
- ottimizzare ed integrare in rete le attività extracurricolari;
- formulare proposte che superino la dimensione del singolo istituto;
- stipulare accordi con enti locali, regione associazioni, organizzazioni del mondo del lavoro;
- formulare proposte ed esprimere pareri al provveditorato, agli enti locali competenti e agli organi collegiali territoriali;
- istituire uno sportello informativo per gli studenti, con particolare riferimento alle attività integrative, all'orientamento e all'attuazione dello Statuto delle studentesse e degli studenti;
- progettare, organizzare e realizzare attività anche a carattere transnazionale;
- designare due studenti all'interno dell'organo provinciale di garanzia istituito dallo Statuto delle studentesse e degli studenti (art.5, comma 4).

### **CONSULTA PROVINCIALE DEI GENITORI**

La Consulta provinciale dei genitori– CPG – è un organismo istituzionale di rappresentanza delle famiglie degli studenti trentini con le stesse prerogative consultive sopra riportate per la compagine studentesca.

## OFFERTA FORMATIVA CURRICOLARE

<b>BIENNIO INIZIALE</b>	valido come assolvimento dell'obbligo scolastico.
<b>TERZO ANNO DI QUALIFICA</b>	Operatore ai Servizi di Impresa - Operatore ai Servizi di Vendita con stage aziendale curricolare.
<b>QUARTO ANNO DI DIPLOMA</b>	Tecnico dei Servizi d'Impresa - Tecnico Commerciale delle Vendite con tirocinio aziendale curricolare. Alla frequenza si può accedere solo attraverso selezione ed essendo in possesso della Qualifica triennale di riferimento.
<b>QUINTO ANNO DI DIPLOMA</b>	Diploma di Maturità nel settore Servizi Commerciali (CAPES) Alla frequenza si può accedere solo attraverso selezione ed essendo in possesso del Diploma del Quarto anno di riferimento.
<b>ALTA FORMAZIONE</b>	Biennio di specializzazione in "Marketing & Commercio internazionale. Alla frequenza si può accedere solo attraverso selezione ed essendo in possesso del Diploma del Diploma di Maturità.

Durata di un anno formativo del quadriennio: **1.066 ore**

Durata 5° anno Corso Esame di Stato: **990 ore**

Durata Alta Formazione: **3.000 ore biennali** di cui **1.200 di tirocinio aziendale**

**I terzi anni di qualifica ed i Quarti anni di diploma sono attivati presso la sede di Arco. Il quinto anno e l'Alta Formazione sono invece attivati presso la nostra sede di Trento.**

## PROFILI PROFESSIONALI

### OPERATORE AI SERVIZI D'IMPRESA

Figura 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, l'Operatore ai Servizi d'Impresa:

- 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,
- gestisce una prima registrazione contabile delle operazioni tipiche di un'azienda con supporti informatici dedicati,
- utilizza software specifici nella gestione del magazzino, della fatturazione IVA e dei rapporti con le banche.



## **TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA**

Il quarto anno si pone l'obiettivo di implementare e sviluppare la sfera dell'autonomia e di sfruttare le competenze educative e culturali acquisite dallo studente qualificato. Il corso, realizzato in partnership con le imprese intende fornire agli studenti competenze professionali nell'area contabile, nella gestione amministrativa del personale e nell'ambito dell'utilizzo delle tecnologie informatiche al servizio dell'azienda.

### **Possibilità occupazionali area "lavori d'ufficio":**

- studi professionali e Associazioni di categoria,
  - studi tecnici, assicurazioni, agenzie di viaggio e liberi professionisti in genere,
  - imprese private,
  - enti pubblici,
  - autoimprenditorialità.
- 

## **OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA**

Figura polivalente dotata di competenze trasversali che le permettono di trovare collocazione in tutte le realtà commerciali. L'Operatore ai servizi di vendita:

- utilizza tecniche e strategie comunicative nell'accoglienza dei clienti e nelle relazioni interpersonali
- interpreta i gusti e le esigenze del cliente, intese non solo come prodotto, ma come qualità del servizio nel suo complesso
- collabora alla promozione delle attività commerciali ed allo sviluppo di azioni di marketing anche in modalità on-line,
- collabora all'organizzazione di spazi di vendita ed espositivi, 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.

## **TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE**

Il quarto anno si pone l'obiettivo di implementare e sviluppare la sfera dell'autonomia e di sfruttare le competenze educative e culturali acquisite dallo studente qualificato. Il corso, realizzato in partnership con le imprese, intende fornire ai partecipanti competenze nell'area commerciale, nella comunicazione al cliente (anche in lingua straniera) e nell'uso di strumenti di promozione e di acquisto che sfruttano le potenzialità della tecnologia. In particolare

Il Tecnico Commerciale delle Vendite è una figura professionale che opera all'interno della media e grande distribuzione affiancando e supportando il responsabile del punto vendita sia nelle fasi di commercializzazione di beni che nella progettazione, coordinamento e realizzazione delle iniziative legate al lancio e alla vendita di un prodotto.

### **Possibilità occupazionali area "commerciale"**

- aziende commerciali della piccola, media e grande impresa - tutti i settori
- tour operator, agenzie viaggi,
- settore ricettivo e turistico,
- aziende con vendite via web,
- autoimprenditorialità

## ORARIO SETTIMANALE

L'attività didattica è programmata dal lunedì al venerdì con in genere due rientri pomeridiani di 3 unità didattiche. L'orario può subire modifiche in corso d'anno in relazione a progetti o attività specifiche.

Alcuni pomeriggi possono essere dedicati ad interventi di recupero, approfondimento e attività extracurricolari. L'orario delle lezioni è il seguente:

🕒	<i>dalle ore</i>	<i>alle ore</i>
<b>Accoglienza</b>	<b>07.45</b>	<b>08.10</b>
<b>1°</b>	<b>08.10</b>	<b>09.05</b>
<b>2°</b>	<b>09.05</b>	<b>10.00</b>
<b>3°</b>	<b>10.00</b>	<b>10.55</b>
<b>Intervallo</b>	<b>10.55</b>	<b>11.10</b>
<b>4°</b>	<b>11.10</b>	<b>12.05</b>
<b>5°</b>	<b>12.05</b>	<b>13.00</b>
<b><i>Pausa Pranzo</i></b>		
<b>Accoglienza</b>	<b>13.30</b>	<b>13.45</b>
<b>6°</b>	<b>13.45</b>	<b>14.40</b>
<b>7°</b>	<b>14.40</b>	<b>15.35</b>
<b>Intervallo</b>	<b>15.35</b>	<b>15.45</b>
<b>8°</b>	<b>15.45</b>	<b>16.40</b>

Il Regolamento Disciplinare norma i comportamenti che gli studenti devono adottare durante le attività scolastiche in aula, nei laboratori e durante le attività esterne.

## SOSTEGNO, RECUPERO, POTENZIAMENTO E VALORIZZAZIONE

Di seguito viene riportata una tabella riassuntiva delle attività che possono essere attivate dai Consigli di Classe o dal Collegio dei Docenti in merito all'area di intervento. Le attività trovano traccia del loro andamento nelle relazioni dei docenti, dei coordinatori o nei verbali dei Consigli.

Attività a sostegno degli studenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento, ri-orientamento,</li> <li>• Ben-essere studenti, coaching,</li> <li>• progetti APSS salute e sicurezza</li> <li>• Estero e lingue</li> <li>• Sport ed agonismo</li> <li>• Inclusione sociale e supporto al disagio (PEI, PEP)</li> <li>• Supporto lingua veicolare</li> <li>• Progetti intercultura</li> <li>• Sostegno, recupero, potenziamento disciplinare</li> <li>• Educazione alla legalità e cittadinanza</li> <li>• Sicurezza</li> <li>• Preparazione alla selezione per la frequenza del V° anno</li> </ul>
Attività di potenziamento delle competenze professionali e di integrazione con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-twinning</li> <li>• Piani Giovani</li> <li>• Certificazioni ECDL,</li> <li>• Certificazioni linguistiche</li> <li>• Certificazioni HACCP</li> <li>• Incontri specialistici di esperti esterni dei diversi indirizzi o di approfondimento professionale, visite aziendali</li> <li>• Stage e formazione aziendale</li> <li>• Partecipazione, supporto e progettazione eventi (locali, provinciali, italiani, esteri)</li> </ul>
Attività a sostegno dell'inserimento lavorativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione all'imprenditorialità</li> <li>• Sicurezza</li> <li>• Placement</li> <li>• Stage, formazione aziendale, tirocini estivi</li> <li>• Certificazioni</li> <li>• Sistema duale – Alternanza scuola-lavoro</li> <li>• Progetto Almadiploma</li> </ul>

In particolare evidenza si vogliono sottolineare le seguenti attività relative:

### all'**ORIENTAMENTO**

Il Centro Arco, in accordo con gli Istituti Comprensivi, propone agli alunni delle terze classi delle S.S.P.G. alcuni momenti orientativi rivolti ai genitori dei ragazzi di III media (serate informative su invito degli Istituti Comprensivi), due momenti di Scuola Aperta ed alcune giornate di accoglienza denominate Ministage. Questi ultimi offrono un'esperienza di orientamento nella modalità studio/lavoro per familiarizzare con le principali attività affrontate dai diversi percorsi professionali. L'obiettivo è di

offrire una giornata a contatto con allievi e docenti della nostra scuola al fine di maturare una maggiore consapevolezza della scelta riguardo al proprio futuro scolastico e sperimentare dal vivo le professioni in ambito commerciale e amministrativo.

all'attività del **LABORATORIO "MANi"**

La scuola intende offrire agli studenti che manifestano una scarsa motivazione alle attività d'aula, oppure a quelli che evidenziano una frequenza discontinua o co problemi relazionali e comportamentali, questa ulteriore attività che applica una metodologia molto pratica. La possibilità di frequentare, per alcune ore settimanali un **percorso laboratoriale specifico** favorisce un progressivo aumento sia delle capacità relazionali che delle capacità di elaborazione dei propri comportamenti. La progettazione di un percorso formativo da attuarsi nel laboratorio tiene conto della possibilità di attivazione di un tirocinio aziendale prima di un definitivo reinserimento completo nella classe. Gli studenti durante il **corso-percorso** avranno la possibilità di avere un supporto individuale costante per modificare gli atteggiamenti, i comportamenti e le motivazioni riguardo alla scuola ed al proprio futuro.

al progetto **"TALENT COMMERCIALE"**

Il progetto "TALENT COMMERCIALE", nasce dalla proposta di Confcommercio Imprese per l'Italia - Sezione Alto Garda e Ledro per valorizzare la figura del "venditore", professione talvolta percepita come secondaria o non molto significativa dai ragazzi che sono in fase di orientamento e dalle loro famiglie. Si tratta di un vero e proprio concorso aperto a tutti i qualificandi (Operatore ai Servizi di Vendita) e diplomandi (Tecnico Commerciale delle Vendite) delle scuole UPT operanti ad Arco, Cles, Trento, Tione e Rovereto. Dopo una prima selezione la fase finale prevede che i candidati di fronte ad una giuria qualificata, effettuino un colloquio di vendita, anche utilizzando una lingua straniera.

Al vincitore andrà un premio offerto dalla Confcommercio.

---

**Il presente Piano Triennale dell'offerta Formativa (PTOF) viene approvato dal Consiglio di Centro in data 20 ottobre 2020.**

**Fermo restando che le specifiche attività, progetti, sperimentazioni didattiche, collaborazioni e quant'altro attivato per particolari esigenze o opportunità durante gli anni scolastici, comunque rientranti nelle fattispecie previste dal presente documento, troveranno risposdenze, illustrazioni puntuali e valutazioni nelle relazioni finali dei referenti o coordinatori della scuola.**