UNIVERSITÀ POPOLARE TRENTINA
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

PREMESSA	pag.	3
CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO	pag.	6
RISORSE	pag.	10
SISTEMA QUALITÀ	pag.	12
DISCIPLINARE PRIVACY	pag.	13
ORGANI DI RAPPRESENTANZA	pag.	14
OFFERTA FORMATIVA CURRICOLARE	pag.	16
PROFILI PROFESSIONALI	pag.	16
ORARIO SETTIMANALE	pag.	18
SOSTEGNO, RECUPERO, POTENZIAMENTO E VALORIZZAZIONE	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** – 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 PTO, 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.

CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO

TERRITORIO E POPOLAZIONE

Il territorio di riferimento ed il bacino d'ambito in cui opera l'UPT - Scuola delle Professioni per il Terziario di Arco riguarda prevalentemente la Comunità Alto Garda e Ledro, anche se alcuni 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.

La Comunità Alto Garda e Ledro comprende sette comuni: Arco, Drena, Dro, Nago-Torbole, Riva del Garda, Tenno e Ledro. La popolazione di questo territorio risulta in costante aumento: nel 1991 contava 38.384 unità, nel 2001 42.233 e nel 2011 47.959. Gli ultimi dati disponibili al 1° gennaio 2020, fissano il dato sulla popolazione a 51.369 persone. Il primo comune per numero di abitanti è Arco, che recentemente ha visto crescere in maniera sensibile la propria popolazione e ad inizio 2020 contava 17.927 unità, mentre il secondo comune è Riva del Garda che ne registra 17.602. Il terzo comune in ordine di popolazione è Ledro, istituito dal nel 2010 a seguito della fusione dei comuni di Pieve di Ledro, Bezzecca, Concei, Molina di Ledro, Tiarno di Sopra e Tiarno di Sotto e che conta 5.275 abitanti.

IMPRESE E I PRINCIPALI SETTORI ECONOMICI

Dalla Tab. 1, sotto riportata, si evince che il numero di imprese registrate e attive nella comunità Alto Garda e Ledro ha recuperato, nell'ultimo decennio, il calo verificatosi a seguito della crisi economica iniziata nel 2008.

Tab.1 – Imprese registrate e attive nella Comunità di Valle Alto Garda e Ledro
(dati Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura – Trento)

	2000	2005	2010	2015	3° trim. 2020
Imp. registrate	3.980	4.303	4.285	4.365	4.367
Imp. attive	3.545	3.825	3.869	3.889	3.930

I dati riportati dalla Tab2 chiariscono la ripartizione in settori delle stesse aziende, evidenziando che il settore economico che conta il maggior numero di imprese è il commercio all'ingrosso e al dettaglio (839), seguito dall'agricoltura (679), dagli alberghi e ristoranti (665) e dalle costruzioni (560). Rispetto al quadro complessivo della provincia di Trento, nella comunità di valle si rileva una presenza percentualmente maggiore di imprese dedite al commercio, alberghi e ristoranti e attività immobiliari.

Tab.2 – Imprese registrate e attive, per settore di attività economica, nella comunità di valle Alto Garda e Ledro - (dati Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura – Trento)

Settore	Registrate	Attive
Agricoltura, silvicoltura pesca	679	677
Attività manifatturiere	265	252
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata...	5	4
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione delle acque	7	7
Costruzioni	560	492
Commercio all'ingrosso e al dettaglio	839	780
Trasporto e magazzinaggio	119	114
Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	665	593
Servizi di informazione e comunicazione	103	95
Attività finanziarie e assicurative	87	84
Attività immobiliari	295	262
Attività professionali, scientifiche e tecniche	148	136
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	160	155
Istruzione	39	36
Sanità e assistenza sociale	15	15
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diverse	48	44
Altre attività di servizi	191	184
Imprese non classificate	142	0
Totale	**4.367**	**3.930**

A livello di singoli comuni si nota che il settore degli alberghi e dei ristoranti assume, in termini di numero di imprese registrate, un'incidenza particolarmente rilevante a Nago-Torbole e Riva del Garda, oltreché nel comune di Ledro. Il commercio è particolarmente rilevante a Nago-Torbole, Riva del Garda e Arco, mentre l'agricoltura prevale in termini di incidenza nei comuni più piccoli di Drena, Dro e Tenno; Drena e Dro si connotano anche per una percentuale relativa più elevata di imprese che operano nelle costruzioni. Infine, per quanto riguarda il comparto manifatturiero, è Arco a mostrare una maggiore incidenza.

Incentrando l'attenzione sui macrosettori economici si può notare che:

- **l'agricoltura** – vede nel 2010 (Censimento dell'agricoltura), una superficie agricola utilizzata (meno prati e pascoli) pari a 1.846 ettari e questo dato corrisponde al 7,1% del totale della superficie coltivata provinciale. La superficie media aziendale nella comunità è pari a 1,5 ettari,

un valore inferiore al dato medio provinciale, pari a 1,8, indice di una certa parcellizzazione della produzione agricola. A fine 2019 risultavano iscritti alla prima sezione dell'Archivio provinciale delle imprese agricole 203 imprenditori di cui 185 singoli e 17 associati. Riguardo alle aziende che praticano l'allevamento, anche in questo caso la comunità Alto Garda e Ledro non si distingue per essere tra le più rilevanti, ma si colloca in una posizione intermedia tra le varie comunità. Più di un terzo di queste aziende è collocato nella valle di Ledro;

- **l'industria** – trova beneficio dalla vicinanza con le aree produttive e commerciali delle provincie di Brescia e Verona. Il manifatturiero presente nella comunità di valle incorpora anche imprese di grande dimensione, alcune delle quali con oltre 100 dipendenti, che operano soprattutto nel settore cartario e nel settore tessile oltreché nella componentistica per veicoli e nella componentistica per motori marini;
- **l'artigianato** - le imprese artigiane con sede nei comuni della comunità di valle al 3° trimestre 2020 (ultimo dato disponibile) risultano essere 1.031 e rappresentano il 23,6% del totale delle imprese registrate, una percentuale in linea con il dato medio provinciale pari al 24%. Circa il 70% delle imprese artigiane si colloca nei due comuni principali di Arco e Riva del Garda. Gli addetti delle imprese artigiane alla stessa data risultano essere 2.613. I settori principalmente rappresentati dalle imprese artigiane sono le costruzioni, il manifatturiero e le altre attività di servizi.
- **il commercio al dettaglio** – a metà anno 2020 sul territorio della comunità, si contano 937 esercizi al dettaglio in sede fissa, per complessivi 103.491 metri quadri di superficie di vendita. Il maggior numero di esercizi commerciali è presente nel comune di Riva del Garda (444), segue il comune di Arco con 272 esercizi. Dalla Tab.3 si evince che il comune di Arco, pur avendo meno esercizi commerciali, dispone di una superfice di vendita complessiva maggiore, indice che gli esercizi sono mediamente più grandi rispetto a quelli di Riva del Garda.

Tab.4 –Esercizi commerciali e metri quadri di superficie di vendita, per comune, nella comunità Alto Garda e Ledro - (dati Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura – Trento)

Comune	Esercizi	Mq. vendita
ARCO	272	46.023
DRENA	1	110
DRO	46	6.913
LEDRO	69	6.726
NAGO-TORBOLE	90	3.750
RIVA DEL GARDA	444	39.628
TENNO	15	341
Totale	**937**	**103.491**

- **il turismo** – dai dati risalenti al 2019, si evince che nella comunità Alto Garda e Ledro sono presenti 190 esercizi alberghieri per complessivi 12.353 posti letto. Nella comunità si trovano quindi il 12,8% del totale degli esercizi alberghieri della provincia e il 13,3% del totale dei posti letto. Oltre il 70% degli alberghi è dotato di tre o più stelle, un dato questo in linea con la media provinciale. Dei 190 esercizi alberghieri, 75 si trovano nel comune di Riva del Garda, 52 a Nago-Torbole, 28 a Ledro, 21 a Arco e i rimanenti negli altri comuni non turistici. La comunità conta poi 330 esercizi complementari (Bed and Breakfast, Campeggi, Agriturismi,..) per complessivi 16.626 posti letto e rappresenta l'ambito con la maggior presenza di questa tipologia di esercizi tra le comunità di valle. Sono presenti inoltre 2.418 alloggi privati e 2.103 seconde case per ulteriori 20.359 posti letto. Gli addetti agli esercizi alberghieri della comunità al 2016 (ultimo dato disponibile) erano 1.507 un dato in costante crescita negli anni che risulta secondo solo alla Valle di Fassa.

RISORSE UPT

	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	www.cfpupt.it – 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	2
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 antisdrucciolo e rivestimenti antinfortunistici ignifughi e arredata con attrezzatura ginnica e spogliatoi	1
magazzino attrezzatura	2
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 ad un Giga. 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 ICDL - 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, 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.

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

BIENNIO INIZIALE	valido come assolvimento dell'obbligo scolastico.
TERZO ANNO DI QUALIFICA	Operatore ai Servizi di Impresa - Operatore ai Servizi di Vendita con stage aziendale curricolare.
QUARTO ANNO DI DIPLOMA	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.
QUINTO ANNO DI DIPLOMA	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.
ALTA FORMAZIONE	Bienno 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 extracurriculari. L'orario delle lezioni è il seguente:

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

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'are 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	• Orientamento, ri-orientamento, • Ben-essere studenti, coaching, • progetti APSS salute e sicurezza • Estero e lingue • Sport ed agonismo • Inclusione sociale e supporto al disagio (PEI, PEP) • Supporto lingua veicolare • Progetti intercultura • Sostegno, recupero, potenziamento disciplinare • Educazione alla legalità e cittadinanza • Sicurezza • Preparazione alla selezione per la frequenza del V° anno
Attività di potenziamento delle competenze professionali e di integrazione con il territorio	• E-twinning • Piani Giovani • Certificazioni ECDL, • Certificazioni linguistiche • Certificazioni HACCP • Incontri specialistici di esperti esterni dei diversi indirizzi o di approfondimento professionale, visite aziendali • Stage e formazione aziendale • Partecipazione, supporto e progettazione eventi (locali, provinciali, italiani, esteri)
Attività a sostegno dell'inserimento lavorativo	• Educazione all'imprenditorialità • Sicurezza • Placement • Stage, formazione aziendale, tirocini estivi • Certificazioni • Sistema duale – Alternanza scuola-lavoro • Progetto Almadiploma

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 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 rispondenze, illustrazioni puntuali e valutazioni nelle relazioni finali dei referenti o coordinatori della scuola.

Il Presidente del Consiglio di Centro

Il presente Piano Triennale dell'offerta Formativa (PTOF) rivisto per la parte di analisi socio economica viene approvato dal Consiglio di Centro in data 8 novembre 2021.

Il Presidente del Consiglio di Centro

Il presente Piano Triennale dell'offerta Formativa (PTOF) viene confermato dal Consiglio di Centro in data 7 novembre 2022.

Il Presidente del Consiglio di Centro