UNIVERSITA' POPOLARE TRENTINA
SCUOLA DELLE PROFESSIONI PER IL TERZIARIO

Progetto educativo

Progetto di Istituto

Anno Formativo 2021/2022

INDICE DEL DOCUMENTO

PARTE PRIMA

IL PROGETTO EDUCATIVO

1. **Attualità di una vocazione educativa**
2. **Fondamenti pedagogico educativi**
3. **Obiettivi educativi**

PARTE SECONDA

IL PROGETTO D'ISTITUTO

Finalità formative

1. **L'offerta formativa**
   - 1.1. **I corsi di formazione di base**
     - 1.1.1. I curricola
   - 1.2. **Diplomi provinciali di formazione professionale**
     - 1.2.1. Tecnico commerciale delle vendite
     - 1.2.2. Tecnico dei servizi amministrativi e contabili
   - 1.3. **Corso annuale per l'Esame di Stato**
   - 1.4. **Alta Formazione Professionale**
   - 1.5. **Percorsi di qualifica per adulti**
   - 1.6. **Metodologie didattiche e formative**
     - 1.6.1. Lezione frontale
     - 1.6.2. Attività di gruppo
     - 1.6.3. Discussione
     - 1.6.4. Esercitazioni pratiche
     - 1.6.5. Esercitazione pratiche in laboratorio
     - 1.6.6. Ricerche su internet, anche in lingua straniera
     - 1.6.7. Simulazione di ambienti di lavoro
     - 1.6.8. Testimonianze e visite guidate
     - 1.6.9. Stage
     - 1.6.10. Esercizi progressivi individuali
     - 1.6.11. Attività di laboratorio e metodologie per le discipline di studio legate al sapere pratico
     - 1.6.12. Programma Simulimpresa
     - 1.6.13. Learning by doing
     - 1.6.14. Esperienze all'estero
     - 1.6.15. Alternanza scuola-lavoro durante il terzo anno di qualifica
     - 1.6.16. Orientamento

1.6.17. Didattica Digitale Integrata
1.6.18. Tirocini estivi
1.7. La programmazione didattica
1.8. La valutazione
1.8.1. Il coinvolgimento degli allievi nel processo di valutazione
1.8.2. Le forme di auto valutazione da parte dell'allievo
1.8.3. La valutazione dell'impegno, l'incentivo e la valorizzazione della partecipazione attiva dell'allievo
1.8.4. Il conferimento di rilevanza alla partecipazione autonoma a iniziative extrascolastiche coerenti con le finalità educative e professionali
1.8.5. Altre dimensioni della valutazione
1.8.6. Gli strumenti di verifica
1.9. Le certificazioni ICDL
1.10. Le certificazioni linguistiche
1.11. I corsi di italiano per stranieri
1.12. I corsi di formazione per adulti
1.12.1. I corsi per apprendisti
1.12.2. I corsi per gli autotrasportatori
1.12.3. I corsi FSE

2. Misure per l'integrazione degli studenti con bisogni educativi speciali
2.1. La presa in carico
2.2. Le azioni: risorse interne ed esterne
2.2.1. Finalità e obiettivi concreti
2.2.2. Il coordinatore per i bisogni educativi speciali
2.2.3. I percorsi
2.2.4. Il profilo dinamico funzionale
2.2.5. Il progetto educativo individuale
2.2.6. L'alternanza scuola lavoro
2.3. Casi particolari
2.3.1. Allievi BES di fascia B
2.3.2. Allievi BES di fascia C

3. Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli studenti
3.1. Rapporti scuola – famiglia

4. Struttura organizzativa
4.1. Direzione Generale
4.1.1. Direttore responsabile amministrativo
4.1.2. Responsabile della qualità
4.2. Utilizzo delle risorse umane nei Centri
4.2.1. Direttore di unità operativa
4.2.2. Collaboratore del direttore
4.2.3. Coordinatore didattico
4.2.4. Coordinatore progettista
4.2.5. Coordinatore di stage
4.2.6. Coordinatore allievi BES
4.2.7. Coordinatore allievi stranieri

4.2.8. Coordinatore informatico
4.2.9. Formatore docente
4.2.10. Referente per la qualità
4.2.11. Referente per la qualità e l'accreditamento
4.2.12. Personale amministrativo e di segreteria
4.2.13. Addetto ai servizi ausiliari

5. Iniziative di informazione e di comunicazione
5.1. Gli strumenti

6. Il sistema di gestione per la qualità dell'Ente

IL PROGETTO EDUCATIVO

1. Attualità di una vocazione educativa

L'attuale configurazione identitaria dell'Università Popolare Trentina – Scuola delle Professioni per il Terziario, espressa in termini di *mission* e *vision*, come polarità di riferimento dell'azione istituzionale e organizzativa, si colloca in piena continuità rispetto all'intuizione che i fondatori dell'allora Università Popolare Trentina avevano posto a fondamento dell'ente: la volontà di creare un ambiente formativo qualificante ed esplicitamente educativo in grado di assicurare una preparazione e uno sbocco professionale ai giovani.

Oggi il Centro sta operando proprio per offrire al territorio una proposta che nasce dalla tradizione e intende cogliere tutte le opportunità del presente per perpetuarne gli effetti di utilità sociale, secondo modalità sempre più conformi alle mutate esigenze delle persone e delle comunità. Questo recupero della propria vocazione educativa oltre che caratterizzante è estremamente attuale e risponde ai bisogni socio educativi della provincia: si tratta di rigenerare un modello formativo che sia vincente, anzi tendente all'eccellenza quanto alla *performance* prettamente professionalizzante, ma che non perda mai di vista, anzi sia costantemente innervato da una proposta educativa chiara, netta e caratterizzante. Il Centro si assume esplicitamente la responsabilità di considerare la proposta formativa come indisgiungibile da un alveo educativo nel quale è veicolata, corroborata e resa praticabile.

Ciò che qualifica l'azione del Centro è la volontà di rafforzare uno stile educativo che non sia appena sfumato o lasciato nei documenti e nelle dichiarazioni d'intenti, ma costituisca fattore identitario primario dell'Istituzione e, come tale, assunto tra le priorità dell'azione quotidiana e programmatica. In questo l'Ente intende dare il proprio contributo propositivo nel contingente generalizzato smarrimento della funzione prettamente educativa svolta dal sistema scolastico e formativo, puntando a fare la miglior sintesi possibile tra trasmissione di nozioni e competenze e la naturale tensione al protagonismo dei ragazzi, per abilitarli ad interagire positivamente sulla realtà, costruendo un percorso da uomini consapevoli, maturi, responsabili. La concezione che il Centro esprime rispetto alla propria *missione* è di essere sempre più luogo in cui l'esperienza umana sia custodita in tutta la sua potenziale espressività e ogni ragazzo possa essere accompagnato verso una maturità fatta di saperi, ma anche di solidi valori, capacità di condivisione e desiderio di compimento.

L'espressione compiuta di questo impegno è un'idea di comunità educante inclusiva nella quale ogni adulto è chiamato a non arretrare dalla sua specifica responsabilità educativa nei confronti dei ragazzi, indipendentemente dal suo ruolo e dalla sua funzione nel Centro. Un patto educativo che è ad un tempo una sfida che poggia sulla disponibilità di ciascuno a riconoscere l'implicita autorevolezza che ogni adulto porta con sé e che, sempre, può essere orientata e spesa in più direzioni.

2. Fondamenti pedagogico educativi

L'UPT pone alla base di ogni azione formativa la concezione educativa propria dell'antropologia cristiana, rifacendosi in particolare al personalismo cristiano di Mounier e Maritain: in tal senso il Centro mette la persona 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 centro 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.

Educare in questo contesto significa quindi accompagnare ogni individuo, ragazzo o ragazza, giovane od adulto, 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.

Il termine educazione assume dunque una valenza di accompagnamento dei ragazzi: è 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.

L'azione formativa, e quella educativa, non possono prescindere dal pensare la persona come ragazzo/ragazza, uomo e donna, in relazione con gli adulti più vicini, i genitori, ma anche con altri adulti, colleghi di lavoro o amici, con i quali esiste uno scambio di rapporti, di emozioni, di azioni. Ogni soggetto è infatti inserito in un contesto più ampio, costituito dalla famiglia, dalle amicizie, dal vicinato, dalla comunità territoriale. Educare diventa dunque incoraggiamento a mettersi in gioco in prima persona, a "tirare fuori" ciò che esiste in ogni ragazzo o nella ragazza, in ogni adulto, verso una comprensione più piena del significato dell'esistenza e del lavoro non solo come mezzo per costruire il proprio percorso di vita personale e familiare, ma anche come contributo al benessere collettivo ed allo sviluppo della società.

Il punto di partenza è quindi rappresentato da ciò che c'è già nelle diverse persone che si avvicinano ai percorsi formativi, giovani ed adulti, non da ciò che manca.

L'azione formativa si propone l'obiettivo di diventare anche educativa, di non limitarsi all'indurre l'acquisizione di competenze o di nozioni ma di favorire l'emergere spontaneo di capacità, potenzialità, aspirazioni, differenze. Obiettivo primario diviene quindi lo sviluppo integrale della persona, intesa come valore imprescindibile su cui basare ogni scelta.

L'approccio al singolo – in tal senso – non degrada mai in assistenzialismo, ma si pone come rispettoso dei suoi tempi, delle sue attitudini e caratteristiche evolutive, nell'ambito di una presa in carico che ha come unico scopo quello di rendere possibile un rapporto positivo e costruttivo con la realtà, come luogo in cui si rende possibile camminare verso il compimento della propria personalità.

3. Obiettivi educativi

L'Università Popolare Trentina – Scuola delle Professioni per il Terziario è una comunità scolastica costituita da studenti, insegnanti, personale della scuola e genitori, che operano congiuntamente per garantire a tutti il diritto allo studio, il benessere all'interno dell'ambiente scolastico, recuperando eventuali situazioni di svantaggio o di difficoltà.

La comunità scolastica, interagendo con la più vasta comunità civile e sociale di cui è parte, dà contenuto e attuazione al patto formativo, che si fonda sulla qualità della relazione insegnante-studente e che ha per oggetto il raggiungimento di obiettivi culturali e professionali adeguati, nonché lo sviluppo della personalità, responsabilità e autonomia degli allievi.

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. In essa ognuno, con pari dignità e nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione alla professione, alla cittadinanza, alla corretta convivenza civile, offrendo costanti opportunità di crescita professionale e personale.

Il Centro è quindi una istituzione che costruisce con gli studenti, con le loro famiglie e con il territorio un rapporto forte, basato sulla trasparenza e la corresponsabilità, nell'intento di rispondere alla domanda sociale di formazione e, nel contempo, di sviluppare percorsi in grado di dare risposte differenziate a bisogni individuali.

Nei Centri di cui si compone l'Ente (sedi di Trento e Rovereto, Tione, Arco e Cles) si pone particolare attenzione alla persona sin dal primo contatto, a partire dal momento in cui l'allievo manifesta curiosità ed interesse verso l'offerta formativa, fino al momento in cui lascia il Centro in cerca di un lavoro coerente con la propria formazione.

L'esigenza di accompagnare i giovani nelle loro prime "scelte di vita" coincide con la necessità di far emergere ed individuare le loro abilità, le loro predisposizioni ed aspirazioni personali, in modo da favorire un'adeguata e coerente transizione dalla Scuola Media verso un percorso nella Formazione Professionale.

Pertanto, l'affiancamento dei ragazzi in questa fase delicata non si limita ad un semplice supporto nella scelta di un proprio percorso educativo e formativo, ma diviene accompagnamento, un'attività quindi in costante divenire, che segue "step by step" ciascun giovane, garantendogli la massima coerenza possibile tra le proprie risorse e le proprie aspirazioni, favorendo in tal modo il processo di crescita individuale.

A tal fine, 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.

Tale attività non viene demandata ad un solo modulo d'insegnamento, ma condivisa come metodologia didattica trasversale volta a sviluppare una dimensione orientativa quale elemento costituente del processo formativo.

Il coinvolgimento delle famiglie è di fondamentale importanza, in quanto la condivisione delle strategie educative è necessaria per un monitoraggio più attento e puntuale del processo di crescita di ogni ragazzo/a.

Per conseguire le proprie finalità educative, il Centro provvede ad un'adeguata formazione ed aggiornamento del proprio personale docente ed ATA. Per supportare i ragazzi, esperti qualificati dei Centri Educativi Territoriali, psicologi, esperti di *counseling* e grafologi collaborano all'attività educativa effettuando sia interventi all'interno delle classi, sia interventi individualizzati tramite l'apertura di sportelli d'ascolto.

Tali iniziative permettono ai Centri di svolgere un'importante azione di sostegno e recupero delle fasce deboli ed a rischio di abbandono scolastico.

IL PROGETTO D'ISTITUTO

FINALITÀ FORMATIVE

Il progetto d'istituto è il documento che dà attuazione al progetto educativo e che identifica l'offerta formativa, esplicitando la progettazione curricolare, extracurricolare ed organizzativa che l'istituzione adotta nell'ambito della propria autonomia.

È elaborato in armonia con quanto stabilito dall'articolo 18, comma 3, della L.P. 5/2006 e ss. mm., con le previsioni del piano provinciale per il sistema educativo e del relativo documento di attuazione e in conformità ai piani di studio provinciali e alle altre normative di riferimento.

Le finalità formative che qualificano l'offerta del Centro trovano i propri presupposti fondativi, sul piano antropologico e culturale, nel progetto educativo di Ente.

Coerentemente con le indicazioni per la definizione del PECUP[1] - Profilo educativo culturale e professionale – il progetto di Istituto ne assume gli obiettivi educativi, culturali e professionali e fa proprie le raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente, che invita gli Stati membri a sviluppare, nell'ambito delle loro politiche educative, strategie per assicurare l'acquisizione di competenze chiave per preparare tutti i giovani alla vita adulta e offrire un metodo per continuare ad apprendere per tutto il corso della loro esistenza.

Dal punto di vista educativo, i percorsi triennali mirano alla crescita e alla valorizzazione della persona come elemento centrale del processo educativo-formativo, favorendo l'educazione alla cittadinanza, l'educazione ambientale, l'educazione alla salute e al corretto rapporto tra esercizio fisico – alimentazione – benessere della persona, l'apertura alle problematiche della pacifica convivenza tra i popoli, della solidarietà e del rispetto reciproco, l'educazione civile attraverso l'esperienza, fatta anche nel percorso formativo, di vivere in relazione con gli altri in una prospettiva di rispetto, tolleranza, responsabilità e solidarietà, la formazione spirituale e morale.

Sul piano culturale, i percorsi formativi sono finalizzati a promuovere l'acquisizione della capacità di usare la lingua, anche straniera, dell'abitudine stabile alla lettura, per accedere ai più diversi campi del sapere e per maturare la capacità di riflettere, comprendere e partecipare alla realtà sociale, di una conoscenza più sicura dei processi comunicativi e del funzionamento del sistema della lingua, di una valida educazione letteraria conseguita tramite la maturazione, attraverso l'accostamento a testi di vario genere e l'esperienza di analisi diretta condotta su di essi, di un interesse personale per le opere letterarie, della capacità di recuperare la memoria del passato in quanto tale, della capacità di orientarsi nella complessità del presente, della capacità di riflettere, alla luce dell'esperienza acquisita con lo studio di società del passato, sulla trama di relazioni sociali, politiche, ecc., nelle quali si è inseriti, della capacità di razionalizzare il senso del tempo e dello spazio, della capacità di comprendere la realtà sociale attraverso la conoscenza dei principali aspetti giuridici ed economici dei rapporti sociali, di capacità logiche e intuitive e di utilizzo di procedimenti euristici, della capacità di ragionare induttivamente e deduttivamente.

Nella prospettiva professionalizzante, il Centro persegue l'obiettivo di preparare gli allievi ad assumere un ruolo lavorativo attivo, con adeguate competenze per inserirsi in attività che prevedono l'utilizzo di strumenti e di tecnologie e che possono essere svolte autonomamente nei limiti delle tecniche ad esse inerenti. L'obiettivo sintetico è di rispondere alle esigenze ed alle aspettative dei giovani e delle imprese, facendo convergere coerentemente domanda e

[1] Cfr. Accordo Stato-Regioni del 15 gennaio 2004 che definisce gli Standard formativi minimi nazionali relativi alle competenze di base.

offerta di lavoro: si tratta di costruire profili di professionalità coerenti con il mercato del lavoro attuale grazie ad un rapporto sistematico con il sistema economico locale: lavorare oggi, significa infatti essere pronti al cambiamento, capaci di integrare sistematicamente le proprie conoscenze seguendo le continue dinamiche tecnologiche, operative e relazionali, di un mercato sempre più competitivo ed in evoluzione.

1. L'OFFERTA FORMATIVA

1.1. I corsi di formazione di base

I corsi di formazione di base sono rivolti a giovani in uscita dalla scuola primaria di secondo grado e al termine di un percorso triennale rilasciano un attestato di qualifica equiparato al diploma triennale dell'istruzione professionale statale ai fini dell'accesso ai pubblici concorsi indetti sul territorio provinciale.

I percorsi di qualifica attualmente offerti dal Centro sono:

– *operatore ai servizi d'impresa*, figura esecutiva polivalente e trasversale, dotata di competenze che le permettono una collocazione in tutte le realtà produttive e di servizio, nello specifico in attività relative alla segreteria, all'amministrazione ed attinenti al *front office* in piccole, medie e grandi imprese o negli studi professionali. Si tratta di una figura che non si riferisce ad un particolare settore economico/merceologico, bensì a processi di servizio comuni a più contesti lavorativi, indipendentemente dalle attività nelle quali può trovare collocazione. L'operatore è dotato di competenze relative al trattamento delle informazioni, all'espletamento delle pratiche più comuni di amministrazione interna, all'accoglienza, all'assistenza e all'informazione dei clienti rispetto alle modalità di espletamento dei servizi offerti dall'organizzazione dell'impresa di appartenenza

– *operatore ai servizi di vendita,* è una figura polivalente i cui compiti primari sono rappresentati dall'assistenza alla clientela e dalla promozione delle vendite. È in grado di cogliere le esigenze ed i gusti della clientela, sia italiana che straniera, nonché di presentare con creatività e con forza persuasiva diverse soluzioni commerciali legate alla vendita. Le funzioni e le attività affidate a questa figura professionale possono essere estese alla realizzazione dell'allestimento nonché alla collaborazione nell'organizzazione degli spazi di vendita e di quelli espositivi. Soprattutto negli esercizi di minori dimensioni, le sue funzioni possono ricomprendere le operazioni di riscossione e registrazione delle vendite e la gestione delle scorte e del magazzino. Può assumere compiti esecutivi nell'ambito delle attività commerciali svolte in contesti fieristici e in manifestazioni di carattere promozionale.

1.1.1. I curricola

Il percorso triennale di qualifica prevede l'avvicinamento al conseguimento della qualifica per tappe successive:

- la frequenza del *primo anno* di un Macrosettore polivalente quale prima area professionale su cui l'allievo orienta il proprio progetto formativo;
- la frequenza del *secondo anno* di una famiglia professionale che si contraddistingue per un ambito professionale distintivo e peculiare, riconducibile ad uno specifico Macrosettore e declinabile in una o più qualifiche;
- la frequenza del *terzo anno* di qualifica.

Il triennio della formazione iniziale (di base) intende favorire maggiormente la preparazione culturale e professionale, ponendo al centro lo sviluppo personale dell'allievo in formazione mediante un percorso che vuole valorizzare la capacità, le risorse e le potenzialità di ciascuno e che nel contempo risulta coerente allo sviluppo territoriale locale.

Il percorso triennale vede l'allievo come elemento centrale del processo educativo culturale e professionale. Attraverso il profilo educativo culturale e professionale (PECUP) viene valorizzata la figura dell'allievo in un'ottica di sviluppo di competenze di cittadinanza e formazione integrale della persona

Il percorso triennale consente il conseguimento di una qualifica professionale riconosciuta a livello nazionale e corrispondente al secondo livello europeo (decisione del Consiglio 85/368/CEE).

La struttura del percorso prevede un monte ore annuo di 1.066 ore.

Primo anno (1066 ore)

Ha carattere di propedeuticità ed è articolato in macrosettori e a carattere orientativo con riferimento alla scelta della famiglia professionale del macrosettore frequentato (o alla possibilità di cambiare, in forma assistita, all'interno della formazione professionale o passando ad un istituto secondario superiore o all'apprendistato).

Il primo anno ha come riferimento la nuova definizione delle aree e delle relative competenze finali. Nello specifico le due aree della formazione culturale e professionale hanno un peso corrispondente indicativamente intorno al 50% delle ore previste.

Secondo anno (1066 ore)

Il secondo anno persegue un avvicinamento progressivo alla qualifica e mantiene il proprio carattere orientativo con riferimento alla scelta della qualifica professionale tra quelle previste dalla famiglia professionale frequentata. L'area culturale ha un peso corrispondente indicativamente intorno al 40% del monte ore complessivo mentre l'area professionale ha un peso di circa il 60%

Terzo anno (1066 ore)

Il percorso è orientato ad una specifica qualifica professionale coerente con il macrosettore di riferimento. L'impianto curriculare è stato rivisitato anche in termini di definizione delle figure professionali di riferimento e prevede ora un'articolazione per qualifica professionale che in continuità con il biennio prevede un'area culturale e un'area professionale.

Il corso si conclude con l'esame di qualifica per il conseguimento della qualifica professionale che corrisponde al livello 2 della classificazione europea dei livelli di attività professionale. L'area culturale ha un peso corrispondente intorno al 35% del monte ore complessivo e l'area professionale ha un peso di circa il 65% e comprende al proprio interno lo stage.

All'interno del monte ore fissato per ciascuna qualifica, la Giunta Provinciale ha definito le modalità flessibilizzazione oraria, che risulta pari al 20% del monte-ore annuo previsto per ciascuna area formativa.

Alla fine del terzo anno viene offerta la possibilità di:

- proseguire con un quarto anno di formazione professionale che consente il conseguimento di un diploma provinciale di formazione professionale di tecnico, riconosciuto sul territorio nazionale e fortemente orientato all'inserimento lavorativo;
- inserirsi nel mercato del lavoro.

Alla fine del quarto anno viene offerta la possibilità di:

- proseguire con corso annuale per l'esame di stato (CAPES) previo superamento di apposite prove di selezione per il conseguimento del diploma di istruzione professionale;
- proseguire nell'Alta Formazione Professionale (AFP), quale filiera formativa strutturata di carattere non universitario attivata per fare fronte alla domanda di figure professionali di livello superiore espressa dal sistema socio economico, anche in anticipazione alle tendenze di cambiamento prefigurate dai sistemi produttivi, con l'obiettivo di preparare figure specialistiche in grado di svolgere un'attività professionale con rilevanti competenze tecnico-scientifiche e livelli significativi di responsabilità ed autonomia;
- inserirsi nel mercato del lavoro.

Articolazione orario

Tabella 1 Primo anno

MODULI 1° ANNO: 1.066 ORE

AREA LINGUISTICA - ORE 324

MODULI	ORE
Lingua italiana	120
Inglese	102
Tedesco	102

AREA MATEMATICA E SCIENTIFICA - ORE 170

MODULI	ORE
Matematica	102
Scienze integrate	68

AREA STORICA GIURIDICA ED ECONOMICA - ORE 102

MODULI	ORE
Studi storici e sociali	51
Economia/Diritto	51

AREA TECNICO - PROFESSIONALE - ORE 470

MODULI	ORE
Tecnica amministrativa	112
Tecnica commerciale	113
Laboratorio digitale	136
Sicurezza sul lavoro	12
Educazione fisica	64
IRC/Materia alternativa	33

Tabella 2 Secondo anno

MODULI 2° ANNO: 1.066 ORE

ASSE LINGUAGGI - ORE 340

MODULI	ORE
Lingua italiana	136
Inglese	102
Tedesco	102

ASSE MATEMATICO - ORE 85

MODULI	ORE
Matematica	85

ASSE SCIENTIFICO - TECNOLOGICO - ORE 206

MODULI	ORE
Scienze	68
Informatica applicata	138

ASSE STORICO - SOCIALE - ORE 68

MODULI	ORE
Studi storico – economici e sociali	68

ASSE TECNICO - PROFESSIONALE - ORE 270

MODULI	ORE
Tecnica amministrativa e commerciale	170
Tecnica commerciale	66
Laboratorio atteggiamenti e relazioni	34

MODULI	ORE
Educazione fisica	64
IRC	33

Tabella 3 Qualifica operatore ai servizi di impresa

MODULI 3° ANNO: 1.066 ORE
OPERATORE AI SERVIZI DI IMPRESA

AREA LINGUISTICA - ORE 300

MODULI	ORE
Comunicazione (italiano e storia)	120
Inglese	90
Tedesco	90

AREA MATEMATICA – SCIENTIFICA – TECNOLOGICA - ORE 265

MODULI	ORE
Calcolo professionale	75
Informatica applicata	150
Social media marketing	40

AREA STORICO – SOCIO – ECONOMICA - ORE 45

MODULI	ORE
Sistemi organizzativi e lavoro	45

AREA TECNICO – PROFESSIONALE - ORE 290

MODULI	ORE
Tecnica amministrativa	154
Tecnica contabile	90
Laboratorio atteggiamenti e relazioni	45

MODULI	ORE
Educazione fisica	28
IRC	19

MODULI	ORE
Stage	120

Nota: il numero delle ore e la denominazione delle materie possono variare da sede a sede, sulla base delle progettazioni di dettaglio connesse alla peculiarità del territorio.

Tabella 4 Qualifica operatore ai servizi di vendita

MODULI 3° ANNO: 1.066 ORE
OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

AREA LINGUISTICA - ORE 290

MODULI	ORE
Comunicazione (italiano e storia)	120
Inglese	85
Tedesco	85

AREA MATEMATICA – SCIENTIFICA – TECNOLOGICA - ORE 147

MODULI	ORE
Calcolo professionale	63
Scienze applicate	84

AREA STORICO – SOCIO – ECONOMICA - ORE 44

MODULI	ORE
Sistemi organizzativi e lavoro	44

AREA TECNICO – PROFESSIONALE - ORE 378

MODULI	ORE
Tecnica commerciale	180
Organizzazione impresa commerciale	52
Informatica e social media marketing	90
Laboratorio atteggiamenti e relazioni	40
Haccp	16

MODULI	ORE
Educazione fisica	28
IRC	19

MODULI	ORE
Stage	160

Nota: il numero delle ore e la denominazione delle materie possono variare da sede a sede, sulla base delle progettazioni di dettaglio connesse alla peculiarità del territorio.

1.2. Diplomi provinciali di formazione professionale

Ad integrazione del percorso di qualifica triennale è possibile frequentare un quarto anno per il conseguimento del diploma provinciale di formazione professionale *Tecnico commerciale delle vendite* oppure di *Tecnico dei servizi amministrativi e contabili.*

L'attuazione del quarto anno per il conseguimento del diploma di "Tecnico dei servizi amministrativi e contabili" è prevista dal progetto di innovazione del sistema della formazione professionale iniziale trentina (Deliberazione della Giunta Provinciale n. 960 del 11 giugno 2021).

Tale iniziativa, si pone nella logica di delineare nel canale della formazione professionale iniziale un percorso educativo graduale e continuo dai 14 ai 18 anni, che consenta all'allievo di conseguire, al termine del percorso quadriennale, il diploma provinciale di formazione professionale.

Il modello messo a punto per l'attivazione dei percorsi di Tecnico delle vendite oppure di Tecnico dei servizi d'impresa prevede la costituzione di una *partnership* di progetto tra Centro e una rete di imprese e di organismi che definisce congiuntamente gli obiettivi, i ruoli e le responsabilità di ciascun partner. Tra Centro e imprese coinvolte si sottoscrivono apposite intese per l'accoglienza degli allievi con l'esplicitazione degli obiettivi e delle modalità attuative della formazione in impresa. Nel rispetto del quadro tracciato dal Pecup dell'allievo, il quarto anno valorizza l'alternanza formazione-lavoro con possibilità di esperienze di lavoro in aziende/organismi operanti sul territorio, che vengono opportunamente presidiati con idonei dispositivi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione del percorso formativo nel suo complesso, nonché delle competenze raggiunte nelle varie fasi formative.

1.2.1. Tecnico commerciale delle Vendite

Si tratta di una figura professionale che opera con autonomia in diverse aree di vendita e di organizzazione interna al punto vendita; collabora al coordinamento delle risorse umane e all'organizzazione degli spazi e dei prodotti di reparto/settore. Conosce gli elementi peculiari ed i parametri gestionali ed organizzativi dell'azienda; interagisce e monitora il raggiungimento degli obiettivi di vendita e la produttività del modulo/reparto.

Per ciò che riguarda la caratterizzazione e funzione organizzativa, il tecnico può assumere il ruolo di caporeparto e/o responsabile di punto vendita. Si occupa principalmente dei processi interni e si relaziona con il personale, con i responsabili della struttura di riferimento e con i clienti. Interviene inoltre nella raccolta e trasmissione dei dati necessari all'azienda perché questa sia costantemente monitorata, per raggiungere gli obiettivi di vendita e produttività prefissati. La collocazione professionale coerente al percorso è presso i punti vendita della distribuzione di dimensioni medie e medio - grandi caratterizzati da una pluralità sia di processi lavorativi sia di criteri organizzativi/gestionali. I processi fondamentali interessati sono relazionale/promozionale e organizzativo/gestionale.

La definizione del profilo è stata condivisa con le aziende di settore anche con l'apporto e delle associazioni di categoria.

L'articolazione del percorso formativo prevede la frequenza da parte degli allievi di 1066 ore totali suddivise in:

- Da 600 a 746 ore in aula o laboratorio
- Da 320 a 466 ore in azienda.

1.2.2. Tecnico dei Servizi d'Impresa

Il Diploma di Tecnico dei Servizi di Impresa si pone in continuità formativa con la qualifica di Operatore ai servizi di impresa. Il percorso formativo si pone l'obiettivo di fornire agli allievi competenze nell'ambito:

- *contabile amministrativo*, per svolgere, in collaborazione con i responsabili, attività relative alla contabilità generale, contabilità I.V.A., adempimenti fiscali, contabilità informatizzata;
- *della gestione amministrativa del personale*, indispensabili per svolgere in collaborazione con i responsabili attività relative alle assunzioni del personale, licenziamenti, elaborazione cedolini paga, gestione adempimenti previdenziali.

Dal punto di vista professionale il percorso formativo del tecnico dei servizi d'impresa offre l'opportunità di ampliare le competenze di tipo gestionale ed organizzativo e di approfondire quelle tecnico-professionali in modo da saper intervenire nei processi di lavoro con competenze di programmazione, verifica e coordinamento, sapendo assumere gradi soddisfacenti di autonomia e di responsabilità.

Entrambi i percorsi di specializzazione hanno una durata complessiva di 1066 ore articolate come segue:

- Da 600 a 746 ore in aula o laboratorio
- Da 320 a 466 ore in azienda.

1.3. Corso annuale per l'Esame di Stato (CAPES)

Il corso annuale per l'Esame di Stato è rivolto agli studenti che hanno il diploma del quarto anno professionale ed un buon livello di competenze tecnico e professionali.

I candidati all'ammissione al corso annuale per l'Esame di Stato, sono quei ragazzi che consapevoli delle proprie capacità, desiderano approfondire gli aspetti teorici delle discipline in vista dell'iscrizione all'Università.

Le competenze acquisite nel corso annuale consentiranno agli studenti di affrontare con più sicurezza i percorsi accademici coerenti con gli studi intrapresi e di sviluppare maggiore consapevolezza, capacità d'analisi, riflessione critica ed un atteggiamento di tipo scientifico nei settori professionali di riferimento.

Il corso propone una didattica orientata al/lla:

- acquisizione di competenze culturali e professionali
- didattica laboratoriale
- soluzione di problemi complessi
- personalizzazione dell'apprendimento
- lavoro cooperativo per progetti
- CLIL
- autoriflessione sui propri progetti

Il corso ha una durata di 990 ore (31 ore settimanali) e si articola nelle discipline come da tabella

DISCIPLINE	ORE SETTIMANALI
ITALIANO	7
STORIA	3
INGLESE	4
MATEMATICA	5
DIRITTO	3
ECONOMIA AZIENDALE	4
PROJET WORK-Area tecnico professionale	5

1.4. Alta Formazione Professionale

L'Alta Formazione Professionale AFP è un sistema di formazione terziaria non accademica, parallela alla formazione universitaria, riferita ad aree considerate prioritarie per lo sviluppo economico e la competitività del Trentino. La provincia Autonoma di Trento promuove percorsi di eccellenza e di Alta Specializzazione, progettati ed attuati da un gruppo di partners del mondo imprenditoriale, formativo e della ricerca scientifica e tecnologica, per giovani e adulti diplomati.

L'AFP è equiparata al sistema nazionale degli Istituti Tecnici Superiori. I percorsi si concludono con il rilascio di un Diploma di Tecnico Superiore riconosciuto a livello nazionale ai sensi del Decreto Interministeriale del 7 settembre 2011 artt. 8 e 9, e collocato al quinto livello EQF.

Il Tecnico Superiore per il Marketing e per il Commercio Internazionale opera per ampliare all'estero il mercato delle imprese, contribuendo alla realizzazione di strategie di promozione e vendita, anche on-line, dei prodotti Made in Italy. Utilizza le più moderne tecniche e strategie di marketing e digital marketing.

Il percorso, realizzato in collaborazione con le aziende, risponde al fabbisogno di competenze della realtà economica territoriale e nazionale che richiede figure manageriali operativamente formate nell'ambito del marketing, dell'internalizzazione, della vendita e promozione online.

Il percorso fornisce le seguenti competenze operative:

- digital marketing;
- commercio internazionale;
- management aziendale;
- project management;
- e-commerce;
- strategie di comunicazione;
- comunicazione interculturale.

Dall'annualità 2020 i requisiti di accesso al percorso sono sia il Diploma di maturità che il Diploma professionale di tecnico.

1.5. Percorsi di qualifica per adulti

L'impianto di percorsi di qualifica per adulti prevede una valutazione in ingresso e la personalizzazione del percorso con il contestuale riconoscimento di crediti e l'individuazione di carenze formative, nonché una progettazione flessibile e modulare, attività di tutoring, approcci didattici centrati sull'apprendimento degli adulti e su adeguate modalità e strumenti di valutazione.

La durata massima di ogni annualità è pari a 740 ore incluso un tirocinio formativo.

Sono previsti due indirizzi nei settori amministrativo e commerciale per il conseguimento delle qualifiche professionali di:

- Operatore ai servizi di impresa;
- Operatore ai servizi vendita;

riservati a: giovani, adulti, lavoratori, inoccupati e disoccupati.

1.6. Metodologie didattiche e formative

Le metodologie adottate fanno riferimento alla *mission* dell'Ente, che individua nella centralità della persona il nucleo fondamentale dell'essere cittadino e proietta i corsi organizzati a questa finalità, ponendosi appieno nel mandato della formazione professionale, che ha tra i suoi obiettivi salienti quello di formare i lavoratori di domani, fornendo loro le competenze necessarie all'ingresso nel mondo del lavoro e le basi affinché gli stessi possano adeguarsi alle richieste di contesti lavorativi sempre più organizzati secondo principi di flessibilità, dinamicità e poliedricità di mansioni.

Le programmazioni didattiche, le metodologie, le valutazioni sono da considerarsi come interventi da adattare ai singoli allievi. Questa attenzione è orientata a fornire al ragazzo capacità critiche auto valutative e competenze tali da poter progressivamente contribuire alla propria crescita individuale per divenire sempre più autonomo e responsabile nella a crescita culturale, personale e professionale.

Per raggiungere tali finalità sono state operate scelte su più livelli - strategiche di ente, adattate al territorio, elaborate per i gruppi classe - al fine di tendere al successo formativo per la maggior parte degli allievi iscritti.

L'attenzione particolare ed il monitoraggio costante sull'azione formativa durante l'anno formativo consentono di elaborare *in progress* soluzioni metodologiche per il gruppo o il singolo che permettono il raggiungimento del successo formativo. Ciò avviene focalizzando l'azione programmatoria e di verifica sul percorso formativo di ogni singolo allievo, con un'attenzione alle particolarità della persona-studente, intesa non solo come contenitore di conoscenze ma come soggetto co-costruttore delle proprie competenze e del proprio futuro personale e professionale.

Le metodologie e gli strumenti formativi sono scelti in base ai diversi contesti ed alle specificità dell'utenza, con una continua centratura sul soggetto in apprendimento.

Per quanto riguarda la didattica, in UPT si tiene conto che il programma didattico non è un punto di partenza, ma un percorso su cui portare gli apprendimenti pregressi del ragazzo per arricchirli. Perciò la didattica è intesa come ricerca e non come semplice trasmissione di saperi: tiene pertanto in considerazione gli stili e i ritmi di apprendimento del ragazzo e si misura con le sue sensazioni, percezioni, emozioni, dell'ambiente in cui il processo di apprendimento nasce e si sviluppa, fattori che influenzano il suo modo di rapportarsi alle realtà e quindi di conoscerla.

L'evidenza empirica ha dimostrato che considerare, conoscere e valutare le situazioni vissute dal ragazzo facilita la comprensione delle problematiche legate alla motivazione, all'interesse, alla qualità delle relazioni, all'apprendimento, ma porta anche a riconfigurare il programma scolastico.

Dal punto di vista metodologico assume rilevanza il fatto che se la preoccupazione è quella di offrire ai ragazzi dei contenuti disciplinari slegati dal vissuto del loro apprendimento, essi corrono il rischio di permanere estranei al loro mondo e le conoscenze non riusciranno a trasformarsi in apprendimento. Se, al contrario, la priorità è posta intenzionalmente non già sulla piena osservanza del programma formativo, ma sulle esigenze e sui processi di apprendimento degli studenti, gli strumenti conoscitivi offerti moltiplicano la potenziale efficacia di penetrazione nel bagaglio culturale individuale.

Nella fascia dell'obbligo di istruzione - il biennio – è posta un'attenzione particolare a favorire la crescita culturale e formativa dei giovani in un contesto armonico e piacevole, per evidenziare e valorizzare le potenzialità degli allievi attraverso la guida alla realizzazione di progetti che mettano in risalto le capacità personali.

Di seguito si dettagliano le principali metodologie didattiche agite nei vari *setting* formativi attivati dal Centro:

1.6.1. Lezione frontale

Il docente descrive, verbalmente e con l'aiuto degli strumenti disponibili, (computer, videoproiettore, dispense, lavagna interattiva multimediale, ecc.) gli aspetti importanti dell'argomento trattato. Poiché offre limitate possibilità di retroazione immediata sull'effettiva efficacia dell'insegnamento, la lezione frontale è opportunamente integrata con altre strategie didattiche che portano gli alunni a ricostruire i loro percorsi conoscitivi, mediante la "sollecitazione" dei contenuti culturali e l'attivazione contestuale delle loro reti proposizionali.

1.6.2. Attività di gruppo

Le attività di gruppo tendono a sviluppare diverse strategie formative. L'attenzione principale è posta sui seguenti aspetti: *cooperazione*, *confronto, aspetti di professionalità*, *casi di studio*. Lo scopo è di abituare a risolver casi reali, quindi professionali, progressivamente più difficili. I gruppi sono invitati a relazionare agli altri studenti il lavoro svolto. Il docente motiva, al termine dell'attività, la soluzione migliore.

1.6.3. Discussione

Consente un confronto sulle tematiche trattate e di far emergere problematiche, dubbi e contributi utili al rafforzamento dell'azione formativa. La discussione come le esercitazioni sono anche un momento per un' "apertura di nuovi approfondimenti", occasione per operare un confronto ma anche un arricchimento di e tra gli alunni.

1.6.4. Esercitazioni pratiche

Il docente, dopo aver illustrato gli aspetti teorici dell'argomento, assegna agli allievi la realizzazione di un compito da svolgere al fine di produrre un risultato pratico. Questo aspetto è fondamentale per rafforzare l'identità e la vocazione occupazionale dell'allievo.

1.6.5. Esercitazioni pratiche in laboratorio

Le esercitazioni pratiche si distinguono in esercitazioni fondamentali, utili per il superamento delle verifiche e delle prove di laboratorio e quelle di completamento, maggiormente adatte per affrontare anche casi particolari che possono presentarsi. Le attività sviluppate in laboratorio possono essere riproposte, unitamente ad altre di approfondimento, anche in forma di ore di recupero o attraverso progetti particolari.

1.6.6. Ricerche su internet, anche in lingua straniera

Situazioni in cui agli allievi viene assegnata la ricerca sul web di materiali utili e di soluzioni ai problemi proposti in aula.

1.6.7. Simulimpresa

E' una metodologia che si attiva durante il biennio, ma che diventa fondamentale al terzo anno anche per il numero di ore impiegate. Si basa sulla creazione di situazioni quanto più possibile vicine alla realtà e assimilabili a situazioni del contesto di riferimento. Mediante la sperimentazione, l'apprendimento per esercizio e la riproduzione di situazioni, facilita la soluzione di problemi, offre la possibilità di apprendere lavorando, di ottimizzare le competenze pratiche, di far fronte a quelle che saranno le esigenze lavorative. In alcuni casi il personal computer viene utilizzato per simulare una situazione lavorativa diversa, ad esempio uffici differenti (marketing, segreteria, personale, amministrazione, contabilità, vendite, acquisti).

1.6.8. Testimonianze e visite guidate

La testimonianza, che si colloca in specifici momenti del percorso formativo, è un momento di interazione da parte di professionisti del settore che, mediante un dibattito con gli studenti, apportano la loro esperienza in termini di capacità e competenze acquisite, nonché i loro vissuti che possono divenire modello e fonte di esempio.

Le visite guidate presso realtà locali hanno lo scopo di agevolare l'acquisizione di tematiche tecniche e professionali necessarie per completare il percorso didattico.

1.6.9. Stage

Il tirocinio in azienda completa la formazione d'aula per lo sviluppo delle competenze tecniche e relazionali in un reale ambiente di lavoro. L'attenzione allo stage è caratterizzata da tre momenti: antecedenti, in itinere e al termine dell'esperienza. Il primo momento è finalizzato alla ricerca di una corretta individuazione delle esigenze, capacità, competenze dell'alunno in relazione alle disponibilità delle aziende ospitanti, in modo da predisporre idonei abbinamenti personalizzati. Nella fase successiva, accanto all'accompagnamento del ragazzo in azienda, vi è una verifica dello svolgimento dello *stage*. Nel caso di significativi scostamenti dal progetto è prevista la sostituzione di ragazzo-azienda. Durante lo *stage* l'alunno è seguito da un docente assistente *stage* e da un *tutor aziendale* che garantiscono l'integrazione e la comunicazione tra i due sistemi. La terza fase, quella che si svolge a posteriori dell'esperienza, si concreta in una riflessione sulla valutazione da parte dell'insegnate, del *tutor* e del ragazzo.

L'alunno deve predisporre una tesina di sintesi sull'esperienza realizzata, che da parte dei docenti è fatta oggetto di ulteriore riflessione sulle competenze utilizzate e richieste dal mondo del lavoro nonché sugli aspetti emotivi vissuti.

1.6.10. Esercizi progressivi individualizzati

Metodologia didattica che, tramite la predisposizione di una cospicua raccolta di esercizi progressivi, collegati a diversi livelli di competenza, permette agli allievi di seguire il proprio ritmo di apprendimento. Eseguendo gli esercizi proposti, è possibile per il partecipante monitorare il proprio grado di competenza.

1.6.11. Attività di laboratorio e metodologie per le discipline di studio legate al sapere pratico

Il "sapere pratico" viene sviluppato non solo nei diversi laboratori, ma anche durante le lezioni tradizionali di aula. Nell'ambito della disciplina "*tecnologie e processi operativi*" – che è inserita nell'area professionalizzante del percorso - vengono proposte anche esercitazioni pratiche che si impostano come un processo reale, dove l'allievo deve risolvere dei quesiti ed ottenere un risultato concreto applicando non solo i concetti teorici già appresi con le lezioni tradizionali, ma facendo uso della logica, del ragionamento e delle abilità acquisite in modo trasversale nelle diverse discipline scolastiche, nonché impiegando prodotti e strumenti che si utilizzano negli ambienti reali di lavoro.

1.6.12. Programma Simulimpresa

La realizzazione dell'*impresa simulata* incide positivamente sulla qualità delle competenze degli studenti, attraverso lo sviluppo di connessioni operative con il sistema economico e sociale. L'attività didattica *learning by doing* consente ai giovani di apprendere mentre lavorano, li rende protagonisti di un processo di apprendimento, migliora la qualità della loro formazione. Operando in uno spazio lavorativo/didattico in cui teoria e pratica si fondono, il lavoro si trasforma in apprendimento e l'apprendimento in lavoro.

L'impresa simulata riproduce fedelmente la struttura e le funzioni di un'impresa reale in tutti gli aspetti che riguardano l'organizzazione, i tempi di lavoro, gli ambienti, la documentazione e gli aspetti relazionali. Le mansioni di ciascun allievo lavoratore non sono fisse, ma soggette a rotazione: per ogni posto di lavoro di ciascun dipartimento non vi è un tempo prestabilito di permanenza per il raggiungimento degli obiettivi prefissati; tale rotazione può subire variazioni in relazione ai ritmi di apprendimento individuali di ciascun allievo.

Nelle classi in cui si realizza l'impresa simulata, vengono attribuite ad un docente le funzioni di direttore dell'impresa simulata.

Il carattere innovativo di questa metodologia è legato alla forte valenza formativa, sia per gli aspetti culturali e sociali, sia per quelli economici ed imprenditoriali connessi all'acquisizione di specifiche competenze e abilità professionali, che diventano per gli allievi un bagaglio spendibile direttamente nel mercato del lavoro.

1.6.13. *Learning by doing*

Apprendimento attraverso il fare, attraverso l'operare, attraverso le azioni: gli obiettivi di apprendimento si configurano sotto forma di "sapere come fare a", piuttosto che di "conoscere che": in questo modo l'alunno prende coscienza del perché è necessario conoscere qualcosa e come una certa conoscenza può essere utilizzata.

In laboratorio si organizzano simulazioni in cui l'alunno persegue un obiettivo professionale concreto applicando ed utilizzando le conoscenze e le abilità funzionali al raggiungimento dell'obiettivo. Deve sempre trattarsi di un obiettivo in grado di motivarlo ed indurlo a mettere in gioco le sue conoscenze pregresse creando una situazione ideale per l'integrazione delle nuove conoscenze. La finalità è quella di migliorare la strategia per imparare, ove l'imparare non è il memorizzare, ma anche e soprattutto il comprendere.

1.6.14. Esperienze all'estero

Durante il percorso formativo vengono attivati due periodi di studio all'estero delle lingue tedesco ed inglese con il coinvolgimento di docenti di madrelingua. Gli allievi dei quarti anni trascorrono un periodo di studio della lingua inglese in una scuola del Regno Unito. Durante questi soggiorni sono previste le lezioni al mattino e, nel pomeriggio, visite guidate a realtà storico-economiche particolarmente significative. Gli allievi vengono ospitati presso famiglie selezionate sia in U.K., e accompagnati da docenti dei Centri permettendo così ai ragazzi di poter esprimersi in lingua straniera, in un ambito quotidiano diverso da quello scolastico.

Questa metodologia offre un approccio linguistico completo e facilita un avvicinamento dei ragazzi alla lingua anche per il conseguimento delle certificazioni livello A1 - A2 – B1.

1.6.15. Alternanza scuola-lavoro durante il terzo anno di qualifica

La formazione sviluppata in azienda si pone l'obiettivo di portare gli allievi a conoscenza delle modalità organizzative ed operative connesse all'applicazione dei concetti teorici esposti in aula e di fare in modo che i ragazzi maturino le abilità e le capacità di operare a livello professionale agendo sul campo.

La formazione aziendale mira a fornire le competenze di ruolo rispetto ai processi di lavoro. Agendo nella sfera della capacità di agire ed interagire si forniscono agli allievi competenze tecnico professionali approfondite che permettono di intervenire nei processi di lavoro con autonomia dimostrando un adeguato grado di sicurezza e competenza, svolgendo le attività come esplicitate negli obiettivi generali e nel ruolo della qualifica.

1.6.16. Orientamento

I riferimenti normativi nazionali e provinciali hanno da tempo ricompreso le attività di orientamento come elemento strutturale dei curricola di studio e come parte integrante del processo educativo formativo. L'orientamento si esplica in un insieme di attività che mirano a formare e potenziare le capacità degli studenti di conoscere se stessi, l'ambiente in cui vivono, i mutamenti culturali e socio-economici in modo attivo, paritario e responsabile. Gli interventi di orientamento sono altresì considerati come strumenti per prevenire la dispersione scolastica e per assicurare la realizzazione del diritto-dovere di istruzione e formazione.

In questo quadro, l'azione orientativa prevista dal Centro si pone come obiettivo qualificante i seguenti obiettivi:

- adottare una didattica centrata sulla dimensione orientativa;
- definire a livello progettuale e programmatica l'offerta di attività e di servizi di orientamento specifici;
- valorizzare le reti orientative esterne al centro.

In linea con questi principi, il Centro ha introdotto nei curricula un modulo di orientamento articolato sui tre anni finalizzato a favorire con attività, metodologie ed interventi mirati, la crescita degli alunni, non solamente sul piano professionale e culturale, ma anche sul piano personale, rafforzando la loro autostima e le loro abilità sociali. Viene così data una valenza centrale alla dimensione auto-orientativa, che si manifesta nella capacità da parte del soggetto di orientare se stesso, alla luce di un'analisi del contesto e di una adeguata conoscenza di sé in termini di consapevolezza della propria identità, anche attraverso un'autonoma capacità di scelta, un'abitudine a prendere di decisioni e ad interagire con l'ambiente esterno.

L'attuale configurazione del triennio come "percorso aperto", con differenti possibilità di scelta e transizioni, rende indispensabile rafforzare le capacità di decisione e di maturazione dei giovani, verificando la coerenza tra l'indirizzo scelto, le potenzialità e le attitudini individuali evidenziate, al fine di confermare e rafforzare le scelte effettuate o di individuare possibili percorsi alternativi, per motivare, guidare e sostenere la prosecuzione dell'itinerario formativo intrapreso, nella prospettiva del conseguimento di una delle due qualifiche attivate dal Centro, ma anche di offrire il maggior numero di alternative possibili al post qualifica.

Ad integrazione e completamento di tali obiettivi, il Centro promuove iniziative che hanno la finalità sia di creare un passaggio agevolato dalla Scuola Media alla Formazione Professionale, sia di facilitare l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità dell'allievo, sia di conoscere e comprendere la realtà economica e le relative opportunità occupazionali:

- *progetti ponte* volti a sostenere i processi di scelta degli studenti della scuola media con particolare riguardo alle situazioni di disagio e di rischio di abbandono e/o dispersione scolastica (percorsi di orientamento, percorsi di preinserimento);
- *azioni formative* integrate volte a garantire il conseguimento del titolo conclusivo del primo ciclo di istruzione

Il percorso di orientamento rivolto agli allievi del Centro prevede visite orientative guidate durante il secondo anno ad aziende locali/provinciali particolarmente significative, interventi di testimoni privilegiati, rappresentativi del tessuto economico locale, *portfolio,* raccolta sistematica dei lavori realizzati dallo studente durante tutto il corso di formazione, che testimonia il livello di competenza raggiunto nelle materie oggetto di apprendimento.

Inoltre la metodologia didattica "*Simulimpresa*", basata sull'*action-oriented learning*, consente di operare oltre che sul piano delle competenze professionali anche su quello motivazionale dell'allievo, permettendo a quest'ultimo una maggiore partecipazione ai processi di apprendimento, al clima cooperativo, alla percezione dei risultati occupazionali ottenibili, alla visibilità dei fini e alla coerenza tra fini e metodi.

La presenza di una figura professionale specializzata nel ruolo di "orientatore", permette a ciascun Centro di valorizzare strumenti ed interventi, mettendo a punto percorsi differenziati e interconnessi che sostengono gli allievi nel personale potenziamento e sviluppo dell'autovalutazione, in rapporto alla scelta effettuata e a quelle ancora da definire.

L'insegnante orientatore progetta, gestisce ed integra, all'interno della programmazione curriculare, interventi volti a potenziare le valenze orientative delle discipline e le iniziative che possono consentire agli alunni di divenire soggetti attivi nelle scelte più confacenti alle proprie competenze/abilità e al proprio progetto di vita.

L'orientamento alla scelta del corso di qualifica è un'attività che coinvolge lo studente, la sua famiglia e il mondo del lavoro.

La stessa azione formativa è realizzata con modalità organizzative e didattiche volte a verificare la coerenza tra indirizzo scelto e le potenzialità e le attitudini individuali, al fine di confermare e rafforzare le scelte effettuate e individuare possibili percorsi alternativi; sostenere con idonei percorsi di accompagnamento e rinforzo gli allievi orientati a proseguire il percorso in altri indirizzi; realizzare percorsi mirati per gli allievi che a fronte di difficoltà di tipo culturale, sociale o familiare, siano orientati ad uscire dalla Formazione Professionale per affrontare scelte di tipo lavorativo.

1.6.17. Didattica Digitale Integrata

Metodologia formativa introdotta nell'Anno Formativo 2019- 20 per fare fronte alla chiusura delle scuole causa pandemia da Covid 19, è stata attuata anche nell'Anno Formativo 2020- 21, non in via esclusiva ma integrata con la didattica tradizionale.

Gli strumenti informatici in dotazione alla scuola e messi a disposizione degli allievi, i software utilizzati, la preparazione degli insegnanti anche sulle metodologie di insegnamento da remoto e la scelta delle materie e argomenti più idonei a essere erogati tramite la didattica digitale integrata, rendono la metodologia un utile strumento non solo per fare fronte agli obblighi legati alla pandemia in corso, ma anche in prospettiva per essere inserita eventualmente stabilmente per un monte ore da definire negli anni formativi futuri.

Il ricorso ragionato e progettato alla metodologia consente di sviluppa nell'allievo autonomia e responsabilità nella gestione dell'attività didattica da casa, gli consente di approfondire competenze informatiche e di comunicazione e interazione via web sempre più diffuse anche a livello lavorativo, lo introduce a modalità di lavoro (smart working o lavoro agile) che, a prescindere dalla situazione pandemica in atto, saranno nel prossimo futuro sempre più utilizzate e incentivate nelle attività lavorative oggetto delle qualifiche proposte dall'Ente.

L'erogazione della didattica digitale integrata avviene sulla base di un regolamento implementato in ogni sede e condiviso con i docenti, gli allievi e le famiglie, che tiene conto anche delle normative in materia di privacy e protezione dei tati personali.

1.6.18. Tirocini estivi

In tutte le sedi l'Ente si è attivato per promuovere e garantire agli studenti che ne facciano richiesta o avanzino proposte il tirocinio estivo, raccogliendo le disponibilità delle aziende, redigendo il progetto formativo e di orientamento specificando la durata e le modalità di svolgimento e mettendo a disposizione un tutor.

. Il tirocinio estivo è periodo di apprendimento che lo studente trascorre in un luogo di lavoro reale destinato ad adolescenti e giovani regolarmente iscritti presso un'istituzione scolastica di istruzione secondaria di secondo grado o presso un'istituzione formativa di Istruzione e Formazione Professionale.

Può essere promosso dalle scuole a partire dal primo anno di frequenza scolastica. È aggiuntivo e facoltativo e non può essere sostitutivo del tirocinio curriculare.

Non rientra nel piano di studio, ma può essere valorizzato nell'ambito della valutazione complessiva dello studente durante il suo percorso di studi e nell'attribuzione dei crediti per l'esame di stato. Prevede un'indennità di pagamento.

1.7. La programmazione didattica

La programmazione didattica avviene secondo l'articolazione in moduli formativi: il *modulo* per sua natura è un'architettura didattica disciplinare o pluridisciplinare che costruisce o consolida abilità trasversali. Deriva da una strutturazione delle materie in blocchi tematici, segmenti compiuti di contenuti e di abilità certificabili e spendibili come crediti (o come debiti) formativi, che permettono di massimizzare i tempi e di identificare con chiarezza gli obiettivi finali da conseguire.

Il modulo viene costruito per *unità didattiche*: è un segmento educativo più complesso di un'unità didattica e vive di una sua forte autonomia progettuale e di una sua specifica funzione formativa. E' relativamente autosufficiente, concluso e delimitato nelle sue finalità di certificazione di competenze anche se raccordabile a livello curricolare con altri moduli di livello e complessità via via crescenti.

Il modulo si caratterizza per la sua componibilità: è elemento inseribile, disinseribile, sostituibile, interscambiabile in una mappa complessiva delle conoscenze curricolari. Il modulo deve presentare, in rapporto alla scelta di contenuti, un *titolo* che prospetti la convergenza tematica adottata. Esso ruota attorno ad abilità e deve precisare dettagliatamente le *capacità e le competenze* che intende produrre in relazione ad un determinato ambito disciplinare e le relative prestazioni attese.

La *progettualità modulare* (modello, scansioni, tempi, tipi di verifiche) e la *soglia di accettabilità* delle prestazioni devono preventivamente essere comunicate agli alunni.

L'*unità didattica* può costituire una sezione di un modulo. Più frequentemente si identifica con una parte di programmazione a logica puramente sequenziale. Consta di una serie di eventi didattici (lezioni, esercitazioni, verifiche...). La sua articolazione è scandita in:

- *analisi, stesura di obiettivi disciplinari*: obiettivi cognitivi, verifica di conoscenze acquisite; obiettivi operativi, in termini di abilità dimostrabili e/o osservabili.
- *scelta e organizzazione degli eventi didattici*: contenuti e loro scansione logica.
- *metodologia:* modalità di comunicazione e norme di comportamento che introducono elementi di razionalità nel rapporto docente/studente. Lezione frontale, interattiva, lavoro a coppie.
- *strategie:* insieme di metodi armoniosamente collegati secondo principi ben precisi. Vengono collegati elementi di conoscenza (dove e su chi intervenire) di decisione (quali obiettivi perseguire) momenti operativi (come intervenire con strategie differenziate per trasformare in una direzione individuata una determinata azione educativa).
- *strumenti:* libri, software, testing con verifiche, fogli di appoggio, audiovisivi ecc
- *timing*: tempi di sviluppo dell'U.D., numero di lezioni, numero di prove, scansione degli esercizi, alternanza lezione / operatività / verifica, tempi della prova finale e di quelle intermedie
- *verifica e valutazione*: Formativa (test oggettivo), recupero, valutazione sommativa. Chiude l'Unità Didattica e riguarda l'efficacia delle varie operazioni compiute.

1.8. La valutazione

La valutazione è un processo strettamente collegato alla programmazione didattica: programmare i percorsi didattici significa anche predisporre strumenti e modelli di valutazione.

La valutazione trova la sua origine nella riflessione e nella consapevolezza professionale dell'insegnante che chiarifica e valuta le *fasi del processo educativo/formativo*. Perché possa costituire un momento formativo, la valutazione deve svolgersi in un clima sereno, fondato su un rapporto di reciproca fiducia tra docente e studente. Mentre la *verifica* si limita ad accertare una data situazione di fatto, la *valutazione* colloca intenzionalmente diverse situazioni in una scala di valore - in base a criteri, indicatori e standard - allo scopo di prendere determinate decisioni. Processualmente nell'ambito dei percorsi formativi, le modalità di valutazione adottate sono le seguenti:

– *verifiche formali*: rappresentano per il docente uno strumento di monitoraggio e accertamento dei risultati attesi dal modulo. Il loro *focus* è centrato sulla prestazione, sul compito dell'allievo e vengono considerate l'acquisizione e il raggiungimento di determinate competenze. Costituiscono uno strumento di lavoro eccellente, un *feedback* attraverso cui monitorare *in itinere* il lavoro svolto in classe con gli studenti per predisporsi a fronteggiare situazioni critiche, progettare strategie diverse, percorsi alternativi individuali o di classe che gli consentano di raggiungere gli obiettivi attesi dal modulo. Le verifiche tuttavia possono avere una doppia valenza: da un lato sono un segnale di ritorno, che permette all'insegnante di riscontrare l'efficacia del suo operato; dall'altro gli permettono di "incontrare" l'allievo in modo diretto. "Incontrare" l'allievo significa però entrare in relazione con lui come persona prima ancora che come allievo. Di qui la necessità di valutare l'apprendimento non soltanto attraverso la prestazione resa, ma anche considerando comportamenti diversi che possano esplicitare come l'allievo abbia recepito in modo integrato, e non soltanto dal punto di vista cognitivo, le competenze oggetto del modulo. Le verifiche possono quindi essere sia *formali* sia *informali*; nel processo di valutazione degli apprendimenti le due tipologie sono l'una di completamento all'altra.

– *verifiche informali*: forniscono un riscontro e un'integrazione all'esito della prestazione formale. L'osservazione ulteriore permette all'insegnante di avere una visione completa della persona/allievo con cui interagisce e di trovare, se necessario, anche modalità personali e particolari di interazione poiché ogni ragazzo è diverso dall'altro. Il docente adotta un numero di verifiche formali proporzionato alla durata del modulo. I moduli, hanno durata diversa e il numero di verifiche deve tenere conto delle ore previste dal modulo di insegnamento. Anche per moduli di poche ore si prevede un numero adeguato di verifiche delle conoscenze acquisite dall'allievo. È opportuno utilizzare, in riferimento allo stesso modulo, diverse tipologie di verifica alternative e/o complementari: trattazione sintetica di argomenti, quesiti a risposta singola o multipla, relazione di laboratorio ecc. Le verifiche possono essere *scritte* (compiti in classe, test o questionari strutturati o semistrutturati, a risposta vero/falso, a risposta multipla o aperta), *orali* (interrogazioni, discussioni) o *pratiche* a seconda del modulo di insegnamento. Altre prove possono essere condotte utilizzando: discussioni in classe, osservazioni, esercitazioni, simulazioni, laboratori, ecc.

1.8.1. Il coinvolgimento degli allievi nel processo di valutazione

Benché l'allievo non abbia le competenze per partecipare all'elaborazione delle modalità di valutazione in condivisione con l'insegnante, tuttavia il suo coinvolgimento sugli obiettivi, i criteri, le modalità e gli strumenti di valutazione offre l'opportunità di rendere noti obiettivi e motivazioni dell'insegnante non solo sul piano didattico ma anche relazionale. Nell'esplicitare i criteri adottati per la valutazione, si favorisce la responsabilizzazione e la motivazione all'apprendimento dell'allievo, che anziché limitarsi ad assumere un ruolo, può diventare partecipe delle scelte strategiche e tattiche del gruppo-classe. Possono così porsi le basi per una positiva convivenza in classe, che incoraggia e sostiene una progressiva crescita e maturazione cognitiva/affettiva dell'allievo.

La trasparenza di criteri, modalità e strumenti adottati per la valutazione, oltre che creare un clima di classe positivo, può evitare fenomeni di contestazione del voto, riduce i rischi legati alla soggettività del giudizio, rassicura l'allievo riguardo alla correttezza del processo valutativo, rafforza la capacità di esecuzione di una prestazione proponendo una modalità di svolgimento corretta, incrementa, in ultima analisi, anche la creatività dell'allievo.

1.8.2. Le forme di auto-valutazione da parte dell'allievo

Una volta raggiunto l'accordo non solo sugli obiettivi disciplinari ma anche sui criteri di valutazione per il loro raggiungimento, l'allievo viene messo in condizione di proporre la propria valutazione e di confrontarsi. Tenendo presente che l'auto-valutazione è la tappa avanzata di un processo di analisi del compito, di riconoscimento dei propri punti di forza e di debolezza, di autoregolazione, il docente rileva e valorizza anche i piccoli progressi che l'allievo dimostra di avere raggiunto in tale direzione.

Oltre a rappresentare una importante forma di responsabilizzazione, l'autovalutazione aiuta l'allievo a pianificare i compiti di apprendimento e a implementare le proprie strategie metacognitive. L'autoregolazione rispetto ai propri obiettivi di apprendimento è per l'allievo un presupposto per rafforzare la motivazione intrinseca, un sostegno *in itinere* nei compiti di apprendimento. Al contempo sviluppa il senso di autoefficacia e permette la creazione di uno stile di attribuzione personale, ad esempio identificando un punto di forza nel proprio processo di apprendimento.

1.8.3. La valutazione dell'impegno, l'incentivo e la valorizzazione della partecipazione attiva dell'allievo

La partecipazione attiva del ragazzo è da ritenersi un parametro significativo ai fini di un buon apprendimento dei contenuti e di una sana crescita personale. Infatti, dallo scambio reciproco, si possono trarre benefici specifici come lo sviluppo di capacità di relazione (che porta, ad esempio, a confrontarsi con gli altri, soprattutto se con opinioni diverse, a riconoscere le regole del gruppo ecc.) e quello di capacità cognitive (capacità di pensiero critico e non solo di apprendimento passivo).

Il valore di questa partecipazione attiva dell'allievo sta nel conferimento di maggiore coinvolgimento e attenzione alla lezione. Al contrario, qualora si valuti positivamente l'atteggiamento silenzioso e introverso degli alunni, non si favorisce lo sviluppo di capacità trasversali, e inoltre si rischia di avere, di rimando, un'immagine del ragazzo limitata e parziale. La partecipazione è quindi sostenuta in particolare in quei ragazzi i cui risultati non sono soddisfacenti e che però mantengono un costante impegno.

Nella partecipazione va incentivato soprattutto il senso di responsabilità personale, evitando di cadere in osservazioni che generalizzano e appiattiscono. Spesso gli allievi dimenticano che è oggettivamente importante rispetto al Centro: giustificare le assenze, chiedere il permesso per un'uscita anticipata, aver cura del proprio materiale di cancelleria.

È importante riprendere il ragazzo quando attribuisce all'esterno di sé una responsabilità che invece è sua e, viceversa, valutare positivamente l'allievo che si sente responsabile e che cerca una soluzione al problema. La difficoltà di lavorare su questo punto è data dal fatto che la responsabilità educativa deve essere condivisa *in primis* con le famiglie, sulle quali a volte è difficile agire.

1.8.4. Il conferimento di rilevanza alla partecipazione autonoma a iniziative extrascolastiche coerenti con le finalità educative e professionali

Alcune iniziative extrascolastiche possono dimostrarsi un'occasione di apprendimento e acquisizione di conoscenze specifiche, in quanto richiedono all'allievo un adattamento e un coinvolgimento diverso da quello richiesto in aula. Pertanto tali esperienze possono permettere di identificare aspetti caratteristici della persona sui quali poter far leva per ottenere un maggiore rendimento anche dal punto di vista dell'apprendimento. Tali attività possono essere riconosciute come attività costitutive del percorso formativo, con conseguente riconoscimento di crediti.

1.8.5. Altre dimensioni della valutazione

L'approccio olistico alla valutazione adottata dal Centro ricomprende altri significativi punti di vista che concernono aspetti correlati alla dimensione educativa, culturale e sociale dei percorsi. Di seguito si segnalano i principali ambiti:

- la valutazione dello *stile di comportamento adeguato al contesto*
- la valutazione del *rispetto che l'allievo ha per le persone*
- la valutazione *del rispetto che l'allievo mostra nei confronti di materiali e spazi*.

Nell'ottica di una valutazione più completa degli allievi, il Centro ritiene importante non limitarsi a verificare l'apprendimento dei contenuti, ma curare la piena valorizzazione della persona. Le competenze personali, relazionali e gestionali sono considerate competenze trasversali, perché non sono tipiche di un solo tipo di profilo professionale, sebbene caratterizzino i diversi profili in misura e con importanza differenti. Si tratta di competenze riguardanti la sfera delle caratteristiche individuali, anche di natura psicologica, che contraddistinguono il comportamento nel contesto lavorativo, oppure capacità relative alla sfera della comunicazione e dei rapporti interpersonali, o ancora capacità richieste per indirizzare, gestire e coordinare attività e risorse, il cui possesso favorisce il raggiungimento dei risultati professionali attesi.

1.8.6. Gli strumenti di verifica

- prove orali di tipo tradizionale
- prove orali di tipo interattivo (anche al fine di consentire un ampio coinvolgimento del gruppo classe)
- test e questionari di vario tipo (a risposta chiusa, a risposta multipla, a risposta aperta)
- relazioni scritte su esperienze e prove di laboratorio

– relazioni scritte su visite di istruzione
– prove scritte, da svolgersi in tempi brevi, finalizzate ad accertare la conoscenza e le capacità di esplicitazione di determinati contenuti
– prove scritte richiedenti l'esposizione argomentativa di diverse tematiche o la soluzione di problemi complessi gradualmente avvicinabili alle prove degli esami di qualifica
– prove pratiche tese all'accertamento delle capacità manuali e dell'acquisita metodologia di laboratorio

Il formatore può diversificare la valutazione dell'apprendimento in funzione:
– della modalità più o meno autonoma con cui è stato ottenuto
– del modo personale in cui l'allievo affronta un problema
– del metodo di studio/lavoro adottato

1.9. Le certificazioni ICDL

Il Centro è *test center* accreditato da parte dell'AICA (Associazione Italiana Calcolo Automatizzato), e dal 2002 dà la possibilità agli allievi iscritti di sostenere, dopo un'adeguata preparazione, gli esami previsti per il conseguimento della Patente Europea del Computer, che costituisce l'unico titolo ufficiale che attesta la conoscenza informatica nella gestione dei pacchetti più diffusi e rappresenta un importante valore aggiunto nel curriculum professionale per gli allievi. Si consegue superando sette esami che vengono registrati su una *skills card virtuale*, documento che attesta le competenze acquisite. Gli allievi del Centro possono sostenere gradualmente, nell'arco dei tre anni di qualifica, i vari esami.

L'Ente interviene economicamente prevedendo per gli allievi dei corsi di base un'agevolazione per l'acquisto delle skills e la gratuità per il sostenimento dei sette esami. Solo in caso di non superamento viene fatto pagare l'importo dell'esame. Per permettere a tutti gli allievi il raggiungimento dell'ICDL FULL STANDARD si organizzano dei corsi di supporto allo scopo di accompagnare i ragazzi e aiutarli nella preparazione per il superamento dei vari esami, considerato anche l'alto numero di allievi stranieri, che hanno maggiori evidenti difficoltà nel comprendere la terminologia specifica, ma anche per ottimizzare i risultati.

L'obiettivo primario è il raggiungimento della certificazione ICDL FULL STANDARD, cioè il superamento di 7 moduli, per cui sono previsti dei crediti per l'ammissione agli esami di qualifica e anche di diploma di tecnico. Viene comunque valutata che la certificazione ICDL BASE con contempla solo 4 moduli.

A partire dall'anno formativo 2007/2008 le certificazioni europee di informatica e di lingue straniere sono diventati parte integrante dei programmi di studio delle diverse tipologie formative, tali da comportare l'obbligo della frequenza. Pertanto gli allievi sono invitati nel corso del triennio ad iscriversi al percorso ICDL.

1.10. Le certificazioni linguistiche

L'Ente è Registered Centre del "Trinity College London" ed offre ai propri allievi e a terzi la possibilità di sostenere esami di certificazione della lingua inglese a livello B1, B2 e C1.

Per la lingua tedesca, nell'Anno Formativo 2020- 21 partirà un progetto sperimentale per sostenere l'esame di bilinguismo organizzato dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

1.11. I corsi di italiano per stranieri

Ogni Centro si raccorda con una rete territoriale per l'accoglienza, l'orientamento e l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda (la cosiddetta L2). Inizialmente si punta all'apprendimento e all'acquisizione della lingua per la comunicazione, risorsa fondamentale per un buon inserimento sociale, sia tra i compagni che nel modo extra-scolastico.

Il Centro ha ritenuto opportuno seguire gli allievi stranieri non solo nel primo periodo di inserimento, ma continuare quest'azione di supporto linguistico negli anni successivi proponendo ore di recupero e potenziamento, fuori dall'orario scolastico.

1.12. I corsi di formazione per adulti

1.12.1. Servizi formativi per l'apprendistato professionalizzante

Sono corsi di formazione extra aziendale destinati ai lavoratori assunti con contratto di apprendistato. come previsti dal Decreto legislativo n. 81/2015.

L'offerta formativa che si distingue in *area professionale* e *area trasversale*, è attuata mediante lo strumento dei voucher.

1.12.2. I corsi per gli autotrasportatori

Il Centro è ente accreditato presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con l'autorizzazione ed il finanziamento della Provincia di Trento, organizza i seguenti corsi di formazione indirizzati ad autotrasportatori.

- *Corsi per l'accesso alla professione di autotrasportatore di merci per conto terzi*

Sono corsi rivolti a coloro che intendono esercitare la professione di trasportatore su strada di merci per conto terzi

- *Corso l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada nazionale ed internazionale*

Il corso è rivolto a coloro che intendono esercitare la professione di trasportatore di viaggiatori su strada in ambito nazionale ed internazionale.

- *Corso per l'accesso alla professione di trasportatore di merci pericolose su strada (A.D.R.)*

Il corso è rivolto ai conducenti di veicoli, destinati a trasporti nazionali ed internazionali, di materie pericolose per le quali è prevista oltre alla patente di guida adeguata anche il certificato di formazione professionale A.D.R.

- *Corsi di aggiornamento per il rinnovo del certificato di formazione professionale A.D.R.*

Il corso è rivolto ai conducenti di veicoli, destinati a trasporti nazionali ed internazionali di materie pericolose, in possesso del certificato di formazione professionale A.D.R. (patentino A.D.R.) prossimo alla scadenza quinquennale.

1.12.3. I corsi FSE

Oltre ai corsi di base e specialistici sono promosse anche altre iniziative di formazione permanente per giovani ed adulti utilizzando i contributi del FSE, oltre ad attività formative di aggiornamento e riqualificazione professionale ed a sostegno dei processi di mobilità nell'ottica di sviluppare Centri polivalenti di formazione in grado di dare appropriate risposte alle esigenze ed istanze dei cittadini e delle realtà socio economiche locali.

2. MISURE PER L'INTEGRAZIONE DEGLI STUDENTI CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI

Nel corso degli anni il Centro ha sviluppato un approccio volto all'integrazione – inclusione dei ragazzi con bisogni educativi speciali. Oltre a seguire le Linee guida dettate dalla PAT per questo ambito, si sono sviluppate competenze di presa in carico positiva e buone prassi ormai condivise.

2.1. La presa in carico

La presa in carico dei ragazzi con bisogni educativi speciali avviene principalmente tramite le seguenti fasi:

- *progetti ponte* organizzati in collaborazione con le Scuole di secondo grado di provenienza. Il progetto ponte viene pensato e scritto in collaborazione con i docenti degli Istituti Comprensivi. In questa sede si analizzano le problematiche ma anche i punti di forza del ragazzo. Dopo il periodo, di durata variabile, nel quale il ragazzo frequenta un Centro UPT, gli insegnanti effettuano una verifica del percorso svolto per valutarne il corretto orientamento.
- *l'iscrizione dell'allievo*: ad avvenuta iscrizione, il coordinatore BES organizza gli incontri con le scuole di provenienza (ove non vi sia già stato un precedente progetto ponte) con l'equipe tecnica (neuropsichiatri, psicologi, assistenti sociali di riferimento) e la famiglia del ragazzo. In questo incontro vengono approfondite le aspettative della famiglia e le potenzialità del nuovo allievo. Vengono inoltre presentati i percorsi per il raggiungimento della qualifica o per la certificazione di competenze. Si converge sulla fattibilità di un progetto e di un percorso per il ragazzo.

2.2. Le azioni: risorse interne ed esterne

I percorsi intrapresi dai ragazzi con Bes si possono - a grandi linee - suddividere in :

- *percorso per il raggiungimento della qualifica*
- *percorso per la certificazione di competenze*

Gli operatori che si prendono in carico l'allievo sono: i docenti incaricati per il sostegno, i docenti della classe, i coordinatori, gli assistenti educatori delle varie cooperative e associazioni che seguono il ragazzo, specialisti e collaboratori esterni. Viene coinvolto, in parte, anche il personale degli Enti disposti ad accogliere i ragazzi in alternanza scuola-lavoro.

Esistono inoltre delle reti territoriali per discutere delle problematiche dei ragazzi con Bes e per cercare di realizzare insieme quello che è il progetto di vita. Per quanto riguarda gli Enti che accolgono in alternanza, esistono protocolli di collaborazione con l'Ente o azienda accogliente per garantire la sicurezza del luogo dove viene inserito il ragazzo.

2.2.1. Finalità e obiettivi concreti

Il Centro ha sempre accolto, all'interno dei propri percorsi ragazzi con diversi tipi di difficoltà e/o disabilità, adoperandosi per allestire modalità di presa in carico e di intervento per supportare la crescita dei ragazzi dal punto di vista psicologico, sociale e professionale, obiettivi condivisi con le famiglie degli allievi.

A partire dal 2008[2] è stato recepito il nuovo Regolamento per *l'integrazione ed inclusione* degli studenti con bisogni educativi speciali. Il regolamento definisce come bisogni educativi speciali (BES) i seguenti:

– *disabilità certificata* ai sensi della legge n. 104 del 1992 con una diagnosi redatta sulla base della classificazione internazionale delle malattie (ICD);

– *disturbi specifici di apprendimento* (DSA);

– *situazioni di svantaggio* determinate da particolari condizioni sociali o ambientali e difficoltà di apprendimento tali da compromettere in modo significativo la frequenza e il positivo svolgimento del percorso di istruzione e formazione.

Per rendere operative le disposizioni regolamentari il Centro ha favorito al massimo l'integrazione e l'inclusione di tali ragazzi nei Centri. Rispetto al passato sono state inserite nuove figure professionali che fungono da garanti per la buona riuscita dell'integrazione del ragazzo.

Operativamente è il Consiglio di classe che individua gli studenti con BES attraverso la documentazione fornita dalla famiglia o tramite parere di esperti consultati direttamente dalla scuola. Il Consiglio predispone quindi un documento che definisce la proposta delle risorse umane e strumentali da utilizzare nell'ambito della classe.

Sempre il Consiglio garantisce l'integrazione, l'inclusione nel gruppo classe ed individua un docente referente che provvede all'aggiornamento del *profilo dinamico funzionale* (PDF) e, a seconda della situazione dell'allievo, definisce il *piano educativo individualizzato* (PEI) e il *piano/progetto educativo personalizzato* (PEP).

2.2.2. Il coordinatore per i bisogni educativi speciali

La figura del *coordinatore per i bisogni educativi speciali* ha il compito di promuovere la costruzione di una funzione diffusa per cui i docenti riconoscono la complessità, la necessità di individuare insieme i problemi; supporta i colleghi nella realizzazione di esperienze, progetti, procedure che possano essere formalizzate; cura i contatti con gli operatori dei Servizi Sanitari e Sociali e con le famiglie; organizza l'accoglienza di studenti con BES all'inizio dell'anno o in corso d'anno; mantiene i rapporti con i soggetti e istituzioni extrascolastiche a supporto del percorso scolastico o per attivare percorsi integrati.

2.2.3. I percorsi

I percorsi possibili per gli studenti con BES sono essenzialmente due:

– percorso per il raggiungimento della qualifica di operatore o tecnico dei servizi di vendita o ai servizi d'impresa

– percorso per il raggiungimento di una certificazione di competenze.

La decisione su quale percorso far intraprendere all'allievo spetta al Consiglio di classe assieme alla famiglia, al ragazzo e con la consulenza di un professionista clinico. Normalmente sono gli allievi certificati ai sensi della legge 104/1992 a seguire il percorso per la certificazione di competenze. Per costoro il Centro di formazione può predisporre progetti di istruzione e formazione professionale fino al compimento del ventesimo anno di età anche in collaborazione con centri di riabilitazione, organizzazioni di volontariato, enti pubblici e privati.

[2] Cfr. delibera della Giunta Provinciale n. 1073 del 29 aprile 2008

2.2.4. Il profilo dinamico funzionale (PDF)

Per gli allievi certificati il Consiglio di classe aggiorna il PDF, documento che indica il presunto livello di sviluppo delle capacità e competenze che lo studente con disabilità può raggiungere, secondo quanto previsto anche dalla normativa statale vigente. Il PDF, che viene trasmesso al Centro dalla Scuola Media di provenienza dell'allievo, e viene aggiornato nel corso della frequenza del secondo ciclo, contiene l'analisi dell'ambito cognitivo, affettivo-relazionale, comunicazionale, linguistico, sensoriale, motorio-prassico, neuropsicologico, di autonomia, di apprendimento dell'allievo.

Gli insegnanti sono tenuti a valutare che cosa l'allievo sa fare da solo, cosa sa fare se aiutato, quali sono le possibilità di recupero.

2.2.5. Il Progetto educativo individuale (PEI)

Dopo l'accurata osservazione del PDF, gli insegnanti predispongono un PEI per ogni allievo certificato. Il PEI individua un percorso educativo volto a promuovere un progetto di vita complessivo dello studente che tiene in considerazione i possibili agganci con il mondo esterno, del lavoro o delle cooperative sociali.

Il PEI è anche un patto tra la scuola, gli insegnanti e la famiglia dello studente e lo studente stesso: la famiglia conosce e possibilmente condivide ciò che si fa a scuola e vi partecipa per la parte che le compete.

Il PEI contiene le attività previste per l'anno scolastico di riferimento e vi si esplicitano gli obiettivi educativi, formativi e disciplinari, le modalità metodologiche e di lavoro, i risultati attesi, le modalità di verifica, i criteri di valutazione.

L'allievo viene così osservato dagli insegnanti e successivamente reso partecipe del suo progetto di vita.

2.2.6. L'alternanza scuola - lavoro

L'acquisizione del *certificato di competenze* prevede la possibilità di un percorso di alternanza scuola-lavoro: l'alternanza è studiata per ogni allievo e tiene conto delle potenzialità ma anche delle possibilità future. Può svolgersi sia in negozi sia presso uffici pubblici o privati ovvero in enti e strutture del terzo settore (cooperative sociali, associazioni, ecc.). Il Centro stipula una convenzione con l'ente ospitante e un progetto contenente le attività da svolgere e le competenze da acquisire. L'alternanza viene adottata come strategia di collegamento fra scuola e mondo del lavoro, strategia molto importante soprattutto per allievi con BES.

Gli allievi normalmente ottengono dei buoni risultati soprattutto per quanto riguarda l'autostima che risulta rafforzata dai percorsi di alternanza, che possono avere durata pluriennale. Gli allievi che seguono il percorso di certificazione delle competenze possono avere una programmazione annuale molto diversa dal resto della classe e quindi svolgere delle attività finalizzate allo sviluppo di competenze molto pratiche e manuali. Il Consiglio di classe propone di osservare e chiedere all'allievo quali sono i suoi interessi e poi rispetto a questi si propongono delle attività ad hoc.

Al termine del percorso l'allievo può sostenere un esame predisposto dagli insegnanti e strutturato per valutare le competenze acquisite. Ogni Centro rilascia quindi un certificato di competenze spendibile nel mondo del lavoro. Le famiglie degli allievi che hanno frequentato questo tipo di percorso sono state, in genere, soddisfatte dei risultati e hanno sempre sottolineato il positivo metodo di lavoro.

2.3. Casi particolari

2.3.1. Allievi BES fascia B

Per quanto riguarda i ragazzi con disturbi specifici di apprendimento, il progetto educativo personalizzato assume metodologie e attività didattiche rapportate alle capacità individuali, come l'esonero da prestazioni didattiche e formative quali la lettura ad alta voce, la scrittura veloce sotto dettatura, l'uso del vocabolario, lo studio delle lingue straniere in forma scritta. Infatti agli allievi con disturbi specifici devono essere concessi tempi più lunghi e modalità differenziate per le verifiche scritte ed orali.

L'organizzazione dell'aula e l'attività didattica vengono adeguate ai disturbi presenti: gli allievi possono comunque, a fine percorso, sostenere l'esame di qualifica previo accordo del Consiglio di classe.

2.3.2. Allievi BES fascia C

Negli ultimi anni è emersa e si è diffusa un'emergenza educativa soprattutto a riguardo dei cosiddetti allievi BES fascia C: si tratta di ragazzi che presentano un rischio evolutivo dovuto a disagio familiare o personale che compromette alcuni aspetti dell'apprendimento. In questi casi il Consiglio che identifica il disagio, previo parere della famiglia e di uno specialista in psicologia o in neuropsichiatria, può programmare un percorso individualizzato. Questi interventi favoriscono il superamento delle situazioni di svantaggio e la prevenzione dell'abbandono scolastico. Per questi allievi si può anche prevedere l'esonero dall'apprendimento di una o entrambe le lingue straniere.

I percorsi specifici possono essere temporanei e si discostano il meno possibile dal percorso della classe.

3. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E DEGLI STUDENTI

I genitori rappresentano una componente preziosa nella realtà scolastica e ricoprono un ruolo importante nei processi educativi e formativi. All'inizio dell'anno formativo vengono eletti due rappresentanti per classe (Comitato dei genitori) che ricoprono il ruolo di interlocutori attivi nei confronti dei figli e della scuola. Il Comitato è periodicamente coinvolto nelle attività di indirizzo, programmazione e miglioramento dell'attività formativa del Centro.

3.1. Rapporti scuola-famiglia

In base a quanto previsto dal Manuale della Qualità dell'Ente, le relazioni intercorrenti con le famiglie degli allievi si basano almeno su due incontri annuali messi in atto con la seguente cadenza temporale:

– all'inizio dell'intervento formativo;

– a conclusione dell'intervento formativo.

Gli incontri vengono realizzati con i seguenti obiettivi:

– l'incontro iniziale prevede la presentazione del Progetto educativo e del Progetto d'istituto, della struttura e della politica per la qualità dell'Ente. Viene illustrato il percorso formativo dell'intervento ed i risultati che si intendono raggiungere;

E' prevista la possibilità di raccogliere eventuali suggerimenti emersi dalle famiglie in relazione ad aspetti organizzativi e/o metodologici/contenutistici. Di ciascun incontro, viene redatto apposito verbale.

Durante l'anno sono previsti ulteriori due incontri con i genitori rappresentanti in occasione dei consigli di classe, a dicembre e ad aprile, al fine di ricevere dalle famiglie un riscontro diretto e costante sull'andamento delle singole classi, valutare suggerimenti e formulare eventuali ipotesi di miglioramento da parte dei Centri in relazione ad aspetti organizzativi, ma anche metodologici e contenutistici. Ciascun docente ha nel proprio carico orario settimanale un'ora di udienza, comunicata con lettera alle famiglie, in modo da permettere un momento costante di verifica sul percorso formativo dell'allievo.

In occasione dei consigli di metà quadrimestre si inviano alle famiglie una nota di valutazione personali accompagnate, se il caso lo richiede e con il consenso del Consiglio di Classe, da una lettera per i genitori nella quale vengono evidenziati – se del caso - gli estremi per un colloquio con il docente coordinatore o con il Direttore del Centro.

Per tutti gli allievi è previsto un monitoraggio quotidiano delle assenze: al mattino e al pomeriggio in caso di assenza dell'allievo viene inviato un sms di avviso ai genitori.

Si ritiene altresì importante segnalare che in occasione di Assemblee di Istituto o di incontri con esperti presenti nei Centri per percorsi con gli studenti, potranno essere invitati a partecipare anche i genitori al fine di condividere argomenti particolarmente significativi per la crescita umana e culturale dei figli.

L'istituzione del Registro Elettronico consente un'interazione molto puntuale e in tempo reale tra la scuola e le famiglie degli allievi; tramite tale strumento infatti le famiglie vengono avvisate immediatamente di eventuali assenze, entrate e uscite in ritardo, possono giustificare le stesse, accedono con immediatezza agli esiti di verifiche, interrogazioni o a provvedimenti disciplinari comminati ai figli, alle pagelle ecc.

Anche l'implementazione degli strumenti di didattica digitale integrata consentono il potenziamento e la facilitazione del dialogo tra famiglie e la scuola, in particolare gli insegnanti,

Gli strumenti (software e piattaforme informatiche) utilizzati per la di didattica digitale integrata vengono usati anche per gestire i rapporti tra scuola e famiglia, in particolare per la gestione delle udienze, la presentazione dei percorsi di studio con iniziative in modalità webinar ecc. . Tali modalità, attivate per far fronte alla situazione pandemica in atto, rappresenteranno comunque per il futuro uno strumento in più a disposizione della scuola per favorire un'interazione maggiore con le famiglie degli allievi e favorire un uso condiviso tra studenti e genitori degli strumenti informatici e di comunicazione tramite web.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell'UPT si articola in una Direzione Generale e in cinque Centri dislocati sul territorio provinciale (Trento, Rovereto, Cles, Tione e Arco). La formula di funzionamento dell'Ente nel suo complesso è definita, in ordine ai dispositivi di differenziazione, integrazione e interdipendenza di funzioni, dal Manuale della qualità, in quanto l'Ente è certificato UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di attività formative.

4.1. Direzione Generale

La Direzione Generale è la funzione organizzativa apicale dell'Ente e risponde direttamente al Consiglio Direttivo. Nello specifico le principali afferenze della posizione sono: il coordinamento delle attività dei Centri; la promozione e lo sviluppo delle attività formative; la formulazione dei piani previsionali relativi alle attività formative e del piano di impegno del personale; il coordinamento delle attività amministrative e la predisposizione dei consuntivi dei bilanci di gestione; la rappresentanza dell'ente nei rapporti con gli enti esterni (PAT, Comuni, Comprensori ecc.); la partecipazione alle fasi contrattuali fra OOSS di categoria e gli altri enti gestori; la partecipazione a tutte le commissioni previste dal CCPL; la responsabilità dell'implementazione delle leggi relative alla salute e sicurezza sul lavoro.

4.1.1. Responsabile amministrativo

Opera in stretta collaborazione con la Direzione Generale, rispondendogli direttamente ed è responsabile del coordinamento di tutte le attività economico amministrative dell'ente.

4.1.2. Responsabile della qualità

Gestisce il Sistema di Gestione della Qualità dell'ente nel suo complesso, curandone la documentazione, il continuo aggiornamento in relazione ai cambiamenti nelle attività dell'ente, la puntuale applicazione da parte delle risorse coinvolte, il miglioramento in termini di efficienza ed efficacia e la certificazione da parte dell'ente accreditato.

4.2. Utilizzo delle risorse umane nei Centri

Per quanto riguarda la definizione delle scelte organizzative e dei criteri di utilizzazione e valorizzazione delle risorse in sulla base degli obiettivi educativi, culturali e formativi, la Direzione Generale attribuisce annualmente a ciascun Centro un monte ore per la determinazione delle funzioni interne di supporto all'attività formativa. Le funzioni normalmente previste dal modello organizzativo adottato dai Centri sono le seguenti:

- *tutoraggio nuovi docenti*
- *coordinatore della didattica*
- *collaboratore del direttore*
- *referenti di classe*
- *coordinamento stage*
- *gestione sistema certificato di qualità*
- *coordinamento BES e progetti ponte*
- *coordinamento IV anno*

- *coordinamento CAPES*
- *Coordinamento Alta Formazione Professionale*
- *coordinamento iniziative interculturali e per stranieri*
- *coordinamento informatica, reti e ECDL*
- *referenti sicurezza*

4.2.1. Direttore di unità operativa

Ad ogni unità operativa (o centro) di formazione professionale è preposto un Direttore, che rappresenta l'ente e risponde alla Direzione Generale del suo operato.

La sua posizione è caratterizzata da autonomia esercitata nell'ambito delle direttive di carattere generale per l'attuazione dei programmi di lavoro di competenza, la realizzazione dell'attività di ricerca e progettazione, programmazione, esecuzione, verifica, controllo, studio ed elaborazione; l'apporto organizzativo nella formulazione di proposte riferentesi al miglioramento e potenziamento dell'attività funzionale del centro; la responsabilità degli atti amministrativi a lui delegati; il controllo della programmazione e la pianificazione delle attività formative.

Cura inoltre i rapporti con il territorio e promuove tutte le iniziative al fine di migliorare il servizio e lo sviluppo del centro; presiede gli organi collegiali del centro e coordina l'attività del personale di staff per migliorare il servizio, le attività e l'immagine del centro.

Segnala alla Direzione Generali eventuali provvedimenti nei confronti del personale e garantisce la regolarità amministrativo - contabile delle attività del centro.

4.2.2. Collaboratore del direttore

Supporta il Direttore di unità operativa nel coordinamento del personale di segreteria e del personale ausiliario; provvede alle sostituzioni degli insegnanti e del personale in generale; controlla le assenze e i permessi dei ragazzi; controlla e predispone il materiale degli scrutini di classe.

Assiste e coordina, in assenza del direttore, i consigli di classe; controlla e fa predisporre le pagelle, i libretti formativi.

Segue con i responsabili di classe i coordinamenti; mantiene aggiornati i libri verbali relativi ai coordinamenti e consigli di classe. Tiene informato il Direttore in caso di scioperi dei ragazzi, di tensioni interne o esterne che possano compromettere l'attività del Centro e/o l'immagine dell'Ente e del personale che in esso opera.

Propone e programma, assieme allo Staff di Direzione, incontri di orientamento e/o pubblicità, al fine di rafforzare la presenza del Centro nel Territorio, partecipando, se del caso, agli incontri e/o riunioni programmate dagli Istituto Comprensivi e Superiori.

4.2.3. Coordinatore didattico

Il coordinatore didattico ha la funzione di armonizzare le azioni dell'equipe dei formatori e le attività formative per il conseguimento degli obiettivi condivisi, finalizzati ad ottimizzare la programmazione formativa e la gestione delle risorse. Partecipa inoltre ai processi valutativi e può curare le azioni di inserimento di soggetti con problematiche particolari e la personalizzazione dei percorsi formativi.

4.2.4. Coordinatore progettista

Il coordinatore progettista di centro è una figura professionale inserita nel sistema di formazione strutturato in sottoinsiemi, quali la formazione di base, la formazione al lavoro, la formazione continua, le tipologie formative curate dall'Agenzia del Lavoro, la formazione residuale, la formazione a distanza.

Il ruolo del coordinatore progettista all'interno del sistema formativo è di tipo tecnico-specialistico e si concretizza nella raccolta di documentazione che consenta una mappa sia delle offerte formative esistenti sia di quelle mancanti, nella formulazione di progetti di intervento formativo rispondenti ai bisogni del contesto territoriale di riferimento e nel coordinamento progettuale di attività formative innovative. La funzione è svolta in collaborazione con il personale preposto ad altre specifiche funzioni e/o con esperti, tecnici di formazione aziendale per le attività di interazione, imprese, insegnanti per attività specifiche di integrazione scuola- formazione professionale.

4.2.5. Coordinatore di stage

Il coordinatore di stage, all'interno del processo formativo globale, svolge funzioni organizzative e di coordinamento dell'esperienza di alternanza tra formazione nel centro e formazione in azienda e funzioni di accompagnamento dei corsisti che hanno concluso il ciclo formativo nella fase di inserimento lavorativo.

4.2.6. Coordinatore allievi BES

La funzione del coordinatore disabili di centro è finalizzata al coordinamento formativo ed organizzativo ed allo sviluppo, innovazione, sperimentazione di interventi volti alla socializzazione, pre-formazione, formazione e/o qualificazione, inserimento lavorativo di disabili e di soggetti in stato e/o rischio di emarginazione sociale e culturale.

4.2.7. Coordinatore allievi stranieri

Supporta i processi di definizione degli interventi e delle attività rivolte agli allievi stranieri. Promuove l'accoglienza dei giovani stranieri e, sulla base dei loro vissuti scolastici, appronta programmi personalizzati/facilitati da proporre ai consigli di classe. Predispone, secondo le scelte educative individuate dal Progetto di Istituto, il protocollo di accoglienza, per garantire un corretto inserimento e effettiva inclusione, da sottoporre all'approvazione del Collegio Docenti.

Svolge una funzione di raccordo e di proposta per l'attivazione delle iniziative interculturali definite nel progetto di Istituto. Coordina le attività interculturali, collaborando alla definizione delle scelte educative e organizzative, predispone i progetti interculturali e realizza attività di raccordo con la famiglia ed il territorio. E' figura di riferimento per allievi e docenti nell'ambito delle iniziative interculturali; mantiene i rapporti con il Laboratorio di Rete e documenta periodicamente i consigli di classe sull'esito dei percorsi frequentati; effettua una ricognizione delle iniziative, opportunità offerte dal territorio. Collabora alla gestione di un archivio dati allievi stranieri.

4.2.8. Coordinatore informatico

La funzione di coordinamento si articola in:

- *referente ECDL - European Computer Driving Licence*

Gestisce i rapporti tra AICA e Centro al fine di garantire l'adeguamento sistematico delle procedure in essere; organizza e gestisce le sessioni d'esame; analizza e rileva gli esiti degli esami; partecipa come referente dell'Ente agli audit periodici dell'AICA, occupandosi del trattamento di quanto emerso.

- *referente reti*

Provvede alla predisposizione delle password per gli allievi; raccoglie le segnalazioni di richiesta di intervento; gestisce i rapporti tra centro e l'Azienda incaricata dell'assistenza informatica; segue il protocollo per l'organizzazione del servizio di assistenza tecnica; garantisce una tempestiva ed efficace richiesta di intervento; verifica i lavori eseguiti.

- *referente web*

In collaborazione con il Direttore di Unità Operativa, raccoglie le segnalazioni di notizie, eventi, calendari impegni e/o appuntamenti da inserire nel sito web dell'Ente; si occupa dell'aggiornamento costante del sito internet dell'Ente, nonché delle notizie sui social network.

4.2.9. Formatore docente

Il formatore docente svolge una funzione centrale nella fase di erogazione del servizio formativo, in quanto deve garantire l'efficacia e la qualità dell'intervento formativo attraverso il trasferimento ai corsisti di conoscenze e capacità, scegliendo le modalità didattiche più efficaci in relazione alla propria area di competenza.

4.2.10. Referente per la qualità

Il referente di centro del RGQ si preoccupa, in collaborazione con il DUO, di mantenere attivo, applicare i principi ed impostare processi di miglioramento del SGQ in vigore. Egli si preoccupa di formare i colleghi, il personale di staff ed il personale ausiliario su come lavorare rispettando i principi della qualità e su come impostare un monitoraggio dei processi che ne preveda un continuo miglioramento nell'ottica di una sempre più puntuale soddisfazione dei requisiti del sistema cliente.

4.2.11. Referente per la qualità e l'accreditamento

Il referente per la qualità e l'accreditamento si preoccupa, in collaborazione con il responsabile amministrativo ed il RGQ, di mantenere attivo, applicare i principi ed impostare processi di miglioramento del SGQ in vigore. Tale figura funge, inoltre, da interfaccia tra l'Ente ed il Servizio della P.A.T. per l'ottenimento ed il mantenimento dell'accreditamento per le tipologie formative per il quale è previsto. Egli si preoccupa di formare il personale della sede su come lavorare rispettando i principi della qualità e su come impostare un monitoraggio dei processi che ne preveda un continuo miglioramento nell'ottica di una sempre più puntuale soddisfazione dei requisiti del sistema cliente.

4.2.12. Personale amministrativo e di segreteria

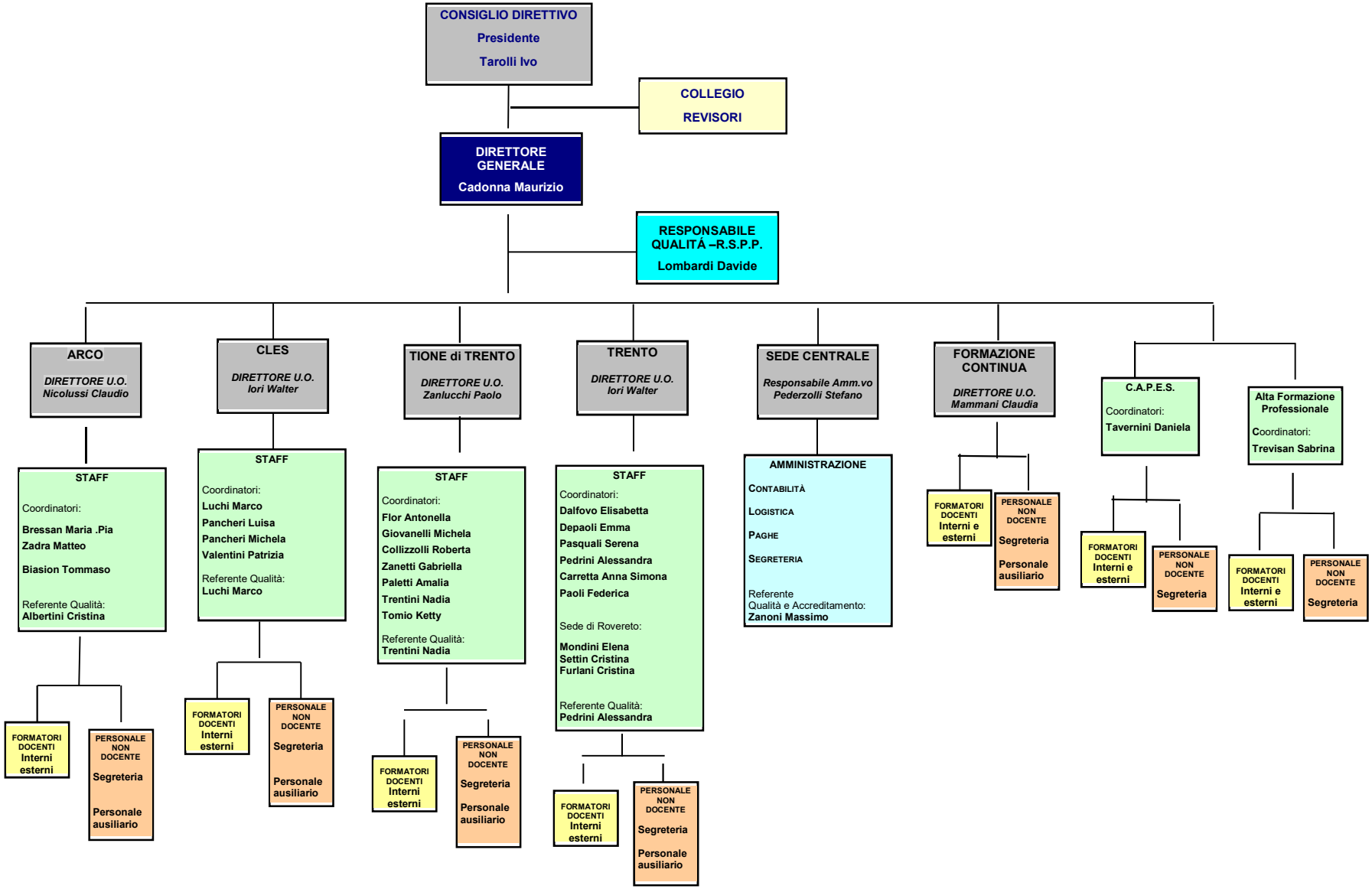
Si occupa di una serie di adempimenti di tipo burocratico - amministrativo legati al processo di erogazione del servizio formativo. Le attività riconducibili a questo profilo professionale si riferiscono alle seguenti macro-aree:

- contabilità;
- rendicontazione;
- paghe e gestione del personale;
- logistica;
- segreteria.

4.2.13. Addetto ai servizi ausiliari

L'addetto ai servizi ausiliari svolge attività di supporto alla didattica (fotocopie, sistemazione aule ecc.), piccoli lavori di manutenzione degli immobili e attrezzature, pulizie, sorveglianza agli allievi, portierato, logistica.

Figura 1 Organigramma funzionale



5. INIZIATIVE D'INFORMAZIONE E DI COMUNICAZIONE

La promozione del Centro sul territorio è attuata attraverso tre strumenti fondamentali:

– la *Scuola aperta*, che consiste nell'apertura al pubblico, normalmente nel mese di dicembre, dei Centri offrendo la possibilità di accedere all'attività formativa quotidiana, partecipandovi personalmente, richiedendo informazioni sulla struttura dei percorsi formativi, sui contenuti, sui titoli conseguiti e la loro spendibilità, sui servizi complementari che il Centro offre e su eventuali passerelle da e verso i canali dell'Istruzione. Interlocutori di riferimento sono sia gli studenti che i docenti. In occasione di *Scuola aperta* si attiva anche uno "sportello informativo" gestito dagli allievi delle terze classi.

– l'*intervento presso gli Istituti Comprensivi* da parte di un coordinatore incaricato, che ha lo scopo di presentare ai ragazzi frequentanti l'ultimo anno della Scuola Media l'offerta formativa del Centro, attraverso strumenti multimediali creati ad hoc;

– i *progetti ponte*, che si traducono in iniziative di accoglienza e preinserimento di ragazzi della terza media, che frequentano un breve periodo presso il Centro, inseriti in una prima od una seconda classe e prevalentemente durante l'attività di *Simulimpresa*, allo scopo di fornire un piccolo "assaggio" della vita quotidiana del Centro.

– *"Ministage"* attività rivolta ai ragazzi di Terza Media. Consiste in una giornata di inserimento in classe e nei vari laboratori con la possibilità di verificare discipline, argomenti e metodologie adottate per conoscere concretamente il nostro Centro di Formazione Professionale e poter acquisire elementi utili per una decisione più consapevole ai fini del proseguimento scolastico.

5.1. Gli strumenti

– Elaborazione del libretto informativo di Centro

– Contatti con tutte gli Istituti Comprensivi del bacino di utenza

– Trasmissione materiale informativo a tutte le Scuole

– Presentazione attività del Centro presso gli Istituti Comprensivi che hanno richiesto la presentazione on site

– Presentazione attività del Centro presso la Sede con visite a Laboratorio Simulimpresa, Laboratorio informatica, laboratorio di vetrinistica

– Predisposizione News inerenti attività e iniziative del Centro

– Organizzazione di percorsi di "mini stage" per allievi degli Istituti Comprensivi

6. Il sistema di gestione per la qualità dell'Ente

L'Ente è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di attività formative nell'ambito dell'obbligo formativo, della qualifica e del diploma professionale, della maturità professionale, dell'apprendistato, della formazione continua e permanente, in particolare nel settore terziario (settore EA 37).

La filosofia che muove l'attività del Centro 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 che esplicitano la politica per la Qualità adottata dall'UPT sono i seguenti:

- 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 professionale e/o una specializzazione, 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 stabiliti nello statuto;
- la soddisfazione delle richieste del sistema cliente e delle sue esigenze sia esplicite che implicite;
- 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.

All'interno dei Centri è prevista la figura del Referente della qualità, con il compito di garantire che tutti i processi siano conformi a quanto previsto dal "Sistema di Gestione per la Qualità", proponendo azioni di miglioramento, rilevando e trattando eventuali reclami/non conformità e partecipando agli incontri periodici di raccordo fra i vari Centri dell'Ente.