



inFormazione

tra Fare e Pensare

Bilancio sociale 2019





inFormazione tra Fare e Pensare

Bilancio
sociale
2019

Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano

Coordinamento:

Nicoletta Rizzoli

Gruppo di lavoro:

Matteo Apolloni, Silvia Bonelli, Ferdinando Manfredini, Paola Soccio

Comitato di redazione:

Stefano Asprea, Marilena Minarelli, Nicoletta Rizzoli

Supporto raccolta e produzione dati:

Livio Andreazza, Marianna Creta, Andrea Dellana, Giuliana La Spina, Franco Ramaroli

Partecipanti ai focus group:

Katja Adomat, docente, Cts - Luigi Annarumma, docente, Cts - Monica Apolloni, docente, Scuola professionale artigianato e industria "Luigi Einaudi" - Paolo Beschi, consulente qualità, SBR Consulting - Alessandro Bosio, responsabile Sistemi operativi, Assb - Mauro Bruccoleri, direttore Scuola professionale artigianato e industria "Luigi Einaudi" - Giulia Cerrone, formatrice, Euroteam Progetti - Antonella Costanzo, segretaria generale Filcams-Cgil - Alberto Di Cuffa, vice questore Polizia postale - Elena Faccio, formatrice, libera professionista - Cristina Figlioli, orientatrice, servizio orientamento Pab - Fabiano Gereon, tenente colonnello, ufficio sbocchi occupazionali Esercito Italiano - Emanuele Gerosa, filmmaker - Matteo Iapichino, studente Cts - Giuliana La Spina, segretaria scolastica, Cts - Riccardo Rocco Luongo, docente, Cts - Roberta Mengoli, commissario Polizia postale - Angela Mercuri, docente, Cts - Giorgio Merola, docente, Cts - Elke Moeltner, Confesercenti - Carlo Mulas, esperto comunicazione, Siag - Marcella Pacher, direttrice Ufficio Fp, Direzione provinciale - Renzo Roncat, direttore provinciale Fp, Direzione provinciale - Franco Russo, membro del Servizio provinciale di valutazione - Marino Santuari, dirigente scolastico, Itcat Delai - Salvatore Spolsino, responsabile di sede, G Group agenzia interinale - Manuela Superina, consigliera, Ordine dei commercialisti - Lorena Turri, madre di alunni, membro Consiglio di istituto Cts - Tonino Tuttolomondo, direttore Ripartizione 17, Intendenza scolastica italiana Pab - Laura Veronesi, docente, Cts - Benjamin Zwerger, studente, Cts

Si ringraziano:

I ragazzi che hanno raccontato la loro storia: Gioele Martello, Samyo Pereira De Brito, Alissa Vasarin
Tonino Tuttolomondo per i dati del sistema istruzione e formazione e i colleghi del Sistema provinciale di valutazione per i dati di benchmark

Grafica e impaginazione:

Stefano Asprea

Stampa:

Tipografia "La Bodoniana"



indice

	Premessa	pag.	7
	Il saluto dell'assessore e del direttore	pag.	9
	Introduzione e nota metodologica	pag.	10
01 Chi siamo 	1.1 Il Cts si presenta	pag.	15
	1.2 La scuola dell'autonomia o l'autonomia della scuola?.....	pag.	17
	1.3 La vision e la mission	pag.	22
	1.4 Il contributo del Cts agli obiettivi dello sviluppo sostenibile.....	pag.	24
02 Cosa facciamo 	2.1 La formazione di base	pag.	29
	2.2 La funzione didattica	pag.	40
	2.3 Le iniziative complementari nella formazione di base	pag.	45
	2.4 La formazione continua sul lavoro	pag.	50
	2.5 L'apprendistato	pag.	52
03 Per chi lo facciamo 	3.1 I giovani in formazione.....	pag.	55
	3.2 I ragazzi a rischio di esclusione.....	pag.	57
	3.3 I giovani lavoratori e le giovani lavoratrici.....	pag.	61
	3.4 I lavoratori e le lavoratrici in fcsl	pag.	63
	La Fad, da sfida a opportunità. Il Cts e l'emergenza Covid.....	pag.	68
04 Come lo facciamo 	4.1 Un approccio strategico all'organizzazione	pag.	73
	4.2 Il capitale umano e intellettuale	pag.	75
	4.3 Il capitale relazionale	pag.	79
	4.4 Il capitale strutturale	pag.	82
05 Con quali risultati 	5.1 I risultati dell'apprendimento	pag.	85
	5.2 L'eterovalutazione degli apprendimenti	pag.	93
	5.3 Le certificazioni	pag.	95
	5.4 Gradimento dell'attività formativa e situazione occupazionale	pag.	101
	5.5 L'impegno per il futuro	pag.	104
	Storie da Cts.....	pag.	108
	Glossario	pag.	114



Premessa

Compie dieci anni l'attività di rendicontazione sociale del Cts. Una scelta che ha portato a una profonda revisione del modo di operare e di progettare della scuola e ha prodotto tre edizioni del Bilancio sociale (dal 2012 al 2016), arrivate dopo due percorsi di formazione specifica per il personale impegnato nel progetto.

Con l'edizione 2019 il Cts vuole rilanciare una scelta ormai convinta e irreversibile, consolidando da un lato il percorso di autoanalisi e di rendicontazione, allargando dall'altro le fonti, i dati e i referenti sui quali basare la propria rendicontazione sociale.

Un appuntamento importante, condizionato però pesantemente dalla drammatica emergenza legata al Coronavirus che, oltre alle modalità didattiche e organizzative della scuola, ha costretto a rivedere tempi e prassi di presentazione pubblica del nuovo Bilancio sociale. Un ostacolo che non ha fermato il percorso, ma ha solo rimandato il momento di condivisione e di racconto alla comunità del lavoro svolto, mettendo alla prova le capacità di adattamento e flessibilità della struttura e del personale nel far fronte a questa situazione inedita e sfidante.



La redazione del Bilancio sociale 2019, iniziata nel secondo semestre del 2019, è infatti proseguita durante i mesi di chiusura totale delle attività in presenza, utilizzando per i momenti di condivisione dei testi e di confronto sull'analisi e l'interpretazione dei dati le riunioni a distanza, e si è intersecata con la costruzione di un nuovo modo di fare formazione, che ha richiesto un forte impegno proprio perché ha dovuto essere adattato ad una quotidianità totalmente imprevista e smaterializzata dalla relazione in presenza, così importante per la comunità scolastica.

Il Cts ha ritenuto quindi imprescindibile e doveroso dedicare uno spazio nel Bilancio sociale per illustrare come si è organizzato e quali strumenti ha utilizzato per rispondere rapidamente e nel modo più adeguato possibile alla straordinarietà della situazione, anche se successiva all'arco temporale analizzato nella presente pubblicazione.

Nicoletta Rizzoli
direttrice Cts Einaudi



È certamente motivo di orgoglio e di soddisfazione poter salutare la quarta edizione del Bilancio sociale del Cts Einaudi di Bolzano. Un risultato non scontato, anche alla luce dell'emergenza sanitaria dettata dal Covid, che ha costretto a rivedere e a ripensare la propria attività e le priorità da perseguire.

La scuola ha scelto, ormai da dieci anni, di imboccare la strada della rendicontazione e del monitoraggio costante delle proprie attività, dei propri risultati, ma soprattutto delle proprie criticità e di tutti quegli aspetti sui quali intervenire per migliorare ulteriormente l'offerta formativa. Perché conoscere a fondo quello che si fa, individuarne i punti di forza e di debolezza, è una modalità vincente per crescere e innovare. Un sistema virtuoso che può essere esteso a tutte le dinamiche della società.

La rendicontazione sociale ha assunto ormai un ruolo fondamentale per tutte le realtà pubbliche e, quindi, anche nella scuola. Nel nostro territorio, in particolare,

Giuliano Vettorato

Vicepresidente della Provincia
Assessore all'istruzione, formazione professionale,
cultura italiana, ambiente ed energia

esiste già una struttura provinciale di valutazione dei risultati e delle attività, che ci consente di mantenere un monitoraggio costante sull'offerta scolastica e formativa.

Quella del Cts rappresenta quindi una buona prassi, sperimentata e consolidata, che valorizza la trasparenza, affina l'efficacia dei sistemi di monitoraggio per promuovere la qualità dei servizi erogati e per realizzarne di nuovi.

Questo consente al Cts di essere una realtà che, valorizzando anche le opportunità offerte dall'autonomia, si muove in modo dinamico nella realtà in cui opera. Una scuola che si dimostra pronta nel rispondere ai cambiamenti rapidi del mercato del lavoro, alle nuove forme di impiego, alle mutate condizioni economiche e sociali del territorio.

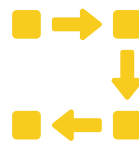
Tutti elementi che ne fanno un'eccellenza nel panorama formativo dell'Alto Adige, oltre che una realtà solida e attrattiva per tanti giovani, fondamentale per la loro crescita e il loro futuro.

Vincenzo Gullotta

Direttore istruzione e formazione italiana
della Provincia di Bolzano



Introduzione e nota metodologica



Sono passati dieci anni da quando il Cts ha deciso di investire nella rendicontazione sociale. Un percorso che ha cambiato nel profondo il modo di essere della scuola e di tutte le sue componenti, interne ed esterne. Grazie a quella visione,

sono stati realizzati **due percorsi di formazione** e pubblicate **tre edizioni del Bilancio sociale**, succedutesi con cadenza biennale dal 2012 al 2016.

Il Cts ha così voluto costruire e progressivamente perfezionare un sistema solido di analisi, autovaluta-

zione e reporting di tutte le proprie attività quale base informativa e comunicativa per coltivare un dialogo periodico e strutturato con i propri interlocutori. Si è trattato di un faticoso e moderno esercizio di apertura alla società che è stato ripagato dai numerosi stimoli ricevuti all'innovazione e che ha permesso di consolidare la legittimazione sociale della scuola professionale.

La pubblicazione e la divulgazione del Bilancio sociale sono state e continuano ad essere quindi un evento importante della vita istituzionale del Cts e rappresentano ormai un modo di essere, più che una ricorrenza da perpetuare, un percorso che va preservato da tentazioni alla

Temi chiave della rendicontazione



**Mettere
a sistema
tutti
gli strumenti
di governo
del Cts**

**Impostare
un dialogo
continuo
e strutturato
con gli
stakeholder**

**Potenziare
la
comunicazione
interna
e la cultura
organizzativa**

**Promuovere
la nuova
immagine
del Cts**



ritualità per essere invece arricchito di nuovi traguardi sempre più sfidanti, un'occasione di mobilitazione delle risorse e delle competenze presenti internamente e nel territorio: formatori, imprese, studenti, famiglie, altri organismi istituzionali, fornitori, personale, che sperimentano nuove vie per creare insieme valore pubblico condiviso.

Con questo Bilancio sociale il Cts, inaugurando quindi una "seconda stagione" di rendicontazione sociale, ha puntato su una consultazione molto ampia dei portatori di interesse (stakeholder) per conoscerne anticipatamente le aspettative ed aggiornarne i bisogni con il preciso scopo di imprimere un carattere di continuità al confronto reciproco, non più limitato al momento della rendicontazione di fine periodo.

Il gruppo di lavoro interno ha dapprima condiviso i temi chiave da mettere al centro della rendicontazione del nuovo quinquennio, sintetizzati nell'infografica a pag. 10.

Ha poi organizzato quattro incontri che si sono tenuti tra ottobre e novembre 2019 con un panel di 31 stakeholder partecipanti (elencati in controcopertina e che qui il Cts intende pubblicamente ringraziare), che hanno contribuito fattivamente a focalizzare gli obiettivi generali e specifici del Bilancio sociale del Cts.

Per realizzare un sistema sempre più partecipato di collaborazione con la scuola anche nella costruzione del Bilancio sociale e dare seguito all'importante processo di condivisione avviato con i focus group, il Cts ha pubblicato **3 edizioni di "inFormazione"**, una newsletter curata dal gruppo di lavoro ed inviata agli stakeholder invitati ai focus group, a tutti i docenti ed ai membri degli organi di governance del Cts. Questa esperienza, sperimentata in un arco di 8 mesi e inizialmente pensata a tempo determinato, potrebbe essere rivisitata e configurata come un canale permanente di comunicazione con e tra tutti coloro che hanno interesse alla vita del Cts.

Il format del Bilancio sociale 2019 introduce molte novità, oltre alla già evidente presentazione del nuovo logo del Cts che appare in copertina ed i cui colori, forme e tratti caratterizzano l'intera pubblicazione.

La prima riguarda la **struttura del documento** di rendicontazione con la semplificazione dell'indice, che passa da 9 capitoli a 5, ridistribuendo ed accorpando i paragrafi in modo più coerente ed introducendo i nuovi contenuti che sono alla base della programmazione quinquennale della rendicontazione sociale del Cts.

La seconda è rappresentata dallo sforzo di rendere il **report**, comunque corposo, **più fruibile e comprensibile**, senza rinunciare ai principi di completezza e accuratezza nell'illustrazione dei dati, consentendo diversi approcci di lettura sia da parte di chi apprezza la sintesi e la schematicità (tanta infografica, snellimento delle tabelle e conte-

nuto del capitolo concentrato nelle "milestones"), sia da parte di chi richiede analisi ed informazioni di dettaglio.

La terza è utilizzare strumenti specifici per informare i giovani ed usare un **linguaggio adeguato** per parlare alle ragazze e ai ragazzi che sono i primi destinatari dell'attività del Cts. Questa priorità viene perseguita con la realizzazione del prodotto video interamente creato dagli allievi del corso Backstage dal titolo "*La scuola che ci sta! il Bilancio sociale del Cts raccontato dai giovani per i giovani*" che è visionabile sul sito del Cts. Inoltre, in appendice, è presente un inserto con autobiografie e testimonianze di allieve e allievi che parlano con autenticità del loro vissuto.

Il Bilancio sociale 2019 presenta dati del triennio 2017/2019, con la consuetudine che ciascuna annualità fa riferimento al periodo compreso tra il 1 settembre e il 31 agosto in quan-

to corrispondente all'anno formativo concluso. In alcuni casi i risultati del triennio vengono comparati con precedenti anni formativi per offrire una visione di trend utile a comprendere se gli scostamenti sono di natura congiunturale o strutturale. Confermando l'aderenza alle linee guida della Global Reporting Initiative (GRI ed. 2016), il Cts ha ritenuto importante introdurre in questo Bilancio sociale una riflessione specifica circa il proprio contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile, individuati e assunti come strategia globale da perseguire entro il 2030 dalle Nazioni Unite in occasione della Conferenza di Parigi del 2015. Sono stati così aggiunti numerosi indicatori descrittivi che hanno il pregio di accrescere la consapevolezza dell'intera organizzazione sulla connessione planetaria di comportamenti adottati a livello locale quali l'accessibilità, il contrasto alle discriminazioni, la promozione del-



L'auditorium del Cts

le pari opportunità, la prevenzione della corruzione, la sicurezza dell'ambiente di lavoro, la difesa dell'ambiente e delle risorse naturali.

Le informazioni e gli indicatori riguardanti le persone vengono rappresentate in modo distinto per genere affinché le specificità maschili e femminili siano tenute nella giusta considerazione, in quanto è risaputo che le scelte organizzative e gestionali non sono neutre rispetto al genere perché impattano diversamente su uomini e donne riguardo a esigenze, condizioni, percorsi, opportunità di vita, di lavoro e di partecipazione sociale.

La raccolta e la validazione dei dati del triennio sono avvenute sulla base del "cruscotto" degli indicatori oramai consolidati, ma alcuni di essi sono stati alimentati con informazioni maggiormente approfondite e dati con un più alto tasso di attendibilità grazie all'introduzione di un **registro elettronico**, che permette di elevare la tracciabilità e il riscontro degli elementi analizzati.

L'**autonomia giuridica** del Cts ha permesso inoltre l'accesso diretto alle fonti informative di tipo economico-patrimoniale (Bilanci annuali) permettendo di introdurre alcune nuove voci, come il valore degli investimenti realizzati, ritenuto un importante misuratore della propensione all'innovazione dalla totalità dei partecipanti ai focus group.

I dati riportati nel documento sono la elaborazione di informazioni provenienti dalle seguenti fonti:

- **ICARO**: è la banca dati dei corsi di formazione continua della Fp
- **POPCORN**: è la banca dati provinciale degli iscritti alla formazione di base e all'apprendistato
- **Report annuali** della Direzione provinciale Forma-



zione Professionale italiana: risultati della rilevazione mediante questionari/interviste della soddisfazione e follow up sullo stato occupazionale degli allievi della formazione di base

- Certificazioni ECDL: a) **Database interno** per iscrizione agli esami; b) **AICA** per iscrizioni ed esiti.
- Certificazioni EBCL e certificazioni linguistiche: **database interno**
- Brevetti: **database interno**
- Prove INVALSI – Miur
- **ASTAT**
- **Osservatorio mercato del lavoro**
- **Sistema Gestione Qualità**
- **Bilancio di esercizio** approvato e depositato
- **Registro elettronico**
- **Report di benchmark** pubblicati dal Sistema di valutazione provinciale

Altre informazioni sulla struttura sono state gentilmente fornite dall' Ufficio Personale e dagli Uffici amministrativi e tecnici della Direzione Istruzione e Formazione italiana della Pab.



01 Chi siamo



1.1 Il Cts si presenta

La Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi “Luigi Einaudi” di Bolzano, che si identifica per brevità e sintesi distintiva con l’acronimo Cts, **dal 1 gennaio 2017** è dotata di **personalità giuridica** di diritto pubblico e di **autonomia didattica, amministrativa, finanziaria e patrimoniale**¹. Proprio per attuare con serietà e impegno tutte le disposizioni e i regolamenti richiesti dalla nuova forma identitaria, il Cts ha deciso di collocare nel 2020 la redazione della nuova edizione del **Bilancio sociale**, confermandolo come **strumento unico di collegamento e di sintesi del nuovo assetto normativo e di governance**.

Il Cts ha scelto di sfruttare l’occasione dell’autonomia come stimolo all’innovazione, per cercare un raccordo tra tutti i diversi strumenti di governance (regolamenti, assetto contabile e amministrativo, sistema qualità,

¹ LP 40/1992, art. 1/bis



normative, organi collegiali, rendicontazione sociale provinciale, piano triennale dell’offerta formativa). In questa cornice, che il Cts **interpreta in modo dinamico, flessibile e relazionale**, si inserisce il Bilancio sociale come strumento olistico identitario per comunicare e collegare gli aspetti qualificanti della propria cultura organizzativa, verificare la coerenza tra obiettivi e risultati dell’azione formativa e garantire uno scambio sistematico con gli interlocutori interni ed esterni.

Come ulteriore elemento innovativo, il Cts si è impegnato per **ideare il nuovo logo**, presentato ufficialmente in questa edizione. Il lavoro sul logo si è svolto in modo collegiale e inclusivo.

Il gruppo di lavoro sul Bilancio sociale ha ragionato sui contenuti identitari che il nuovo logo deve esprimere: una organizzazione strutturata, aperta, che sa essere punto di riferimento, che lavora con professionalità e rigore nei settori del commercio, turismo e servizi,

Il Bilancio sociale si conferma come strumento unico di collegamento e di sintesi del nuovo assetto normativo e di governance



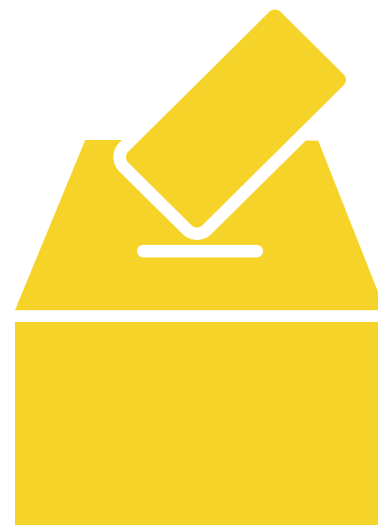
Tour nel Teatro di Vicenza
per approfondire l'architettura
e il backstage

conservando i colori istituzionali (giallo e blu). Il tratto distintivo della struttura, il mattoncino rosso che richiama l'opificio, l'operosità, il lavoro, si sublima in modo astratto nello sguardo al futuro, con tre aperture che richiamano sia i tre mattoni "angolari" del C(ommercio)t(urismo)s(ervizi) sia la E rovesciata di Einaudi, come è stata interpretata da un allievo. Il cerchio racchiude e protegge, le aperture lo rendono permeabile ad accogliere idee e persone, in uno scambio osmotico con il territorio di riferimento.

Il logo è stato inserito anche nello statuto del Cts, come brand spendibile e identificabile. Da qui è nata la decisione di ridisegnare il logo, ragionando sul significato e sul valore che esso deve esprimere e di cui deve essere portatore.

La scelta del logo è avvenuta attraverso un sondaggio tra due proposte che ha coinvolto tutti i formatori e tutti gli allievi. Il logo definitivo è stato scelto dalla totalità degli studenti e dal 48% del personale docente e amministrativo.

Il nuovo logo del Cts



1.2 La scuola dell'autonomia o l'autonomia della scuola?

Il Cts si è posto questa domanda importante sul tema dell'autonomia, che va riportata alla sua essenza prima, cioè di **essere e rimanere all'interno di un sistema pubblico** le cui norme sono un costante riferimento e necessitano di rispetto interpretativo, pur nella flessibilità indispensabile e fondamentale per la gestione dell'operato quotidiano.

Il Cts, intepretando la sua funzione all'interno del sistema di formazione professionale come legame forte con il mondo del lavoro e quello aziendale, da molti anni si è strutturato con **un'organizzazione articolata e diversificata per aree e ruoli** con l'obiettivo di **garantire efficacia ed efficienza** nello svolgimento delle molteplici attività che lo caratterizzano. In questo modo riesce a far fronte in tempi rapidi alle numerose necessità e a valorizzare le persone, in **un'ottica collegiale e di governance partecipata**. In tal senso, se l'introduzione di **altri organi collegiali** prevista dall'autonomia non ha comportato la necessità di grandi ristrutturazioni, ha però **allargato la possibilità di coinvolgere stakeholder primari e fondamentali**, con i quali il Cts ha sempre cercato di relazionarsi per rendicontare con trasparenza il proprio operato. La scelta è quella di una **prospettiva di ascolto e arricchimento** della propria offerta e del proprio modo di interpretare il ruolo formativo, educativo e professionale a vantaggio della collettività.

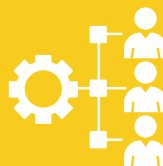
Sicuramente un'**importante innovazione** che contraddistingue tutte le scuole professionali rispetto alle altre scuole è **l'introduzione dell'autonomia statutaria**. Il Cts ha lavorato alla declinazione di un proprio statuto,

milestones



Legame consolidato con il mondo del lavoro

Agire in un'ottica collegiale e di governance partecipata




Organizzazione articolata per aree e ruoli per garantire efficacia e efficienza

Valorizzare appieno l'innovazione dell'autonomia statutaria



Organi di governance

Organi di governance 	Componenti 	Modalità di elezione 	Funzione 
● Consiglio d'istituto	● Direttrice Segretaria scolastica 3 docenti 2 rappresentanti dei genitori 1 rappresentante degli alunni	● Membro di diritto Membro di diritto Eletti dal collegio docenti Eletti dal comitato genitori Eletto dal comitato alunni	● Approva lo statuto, il Ptof; il budget economico e degli investimenti; il bilancio annuale; il regolamento di istituto
● Direzione	● Direttrice	● Nomina provinciale	● Ha la legale rappresentanza del Cts, ha autonomi poteri di direzione e di coordinamento degli interventi per assicurare la qualità dei processi formativi e la valorizzazione delle risorse umane, di cui è il superiore
● Collegio dei docenti	● Tutti i docenti	● Incarico provinciale	● Elabora il Ptof, il regolamento scolastico ed i criteri di valutazione degli studenti, sceglie i libri di testo e i materiali didattici, propone il regolamento disciplinare, valuta l'andamento dell'attività formativa
● Consiglio di classe	● Docenti di classe Rappresentanza genitori Rappresentanza allievi	● Membri di diritto Eletti tra i genitori della classe Eletti dalla classe	● Definisce i percorsi formativi e le attività pedagogico-didattiche della rispettiva classe, valuta i processi di apprendimento e il rendimento degli alunni e delle alunne
● Consiglio di direzione	● Direttrice Direttore sostituto 3 docenti	● Membro di diritto Membro di diritto Eletti dal collegio docenti	● E' un organo consultivo della Direzione in merito a questioni disciplinari gravi, conflitti con il personale, criteri per la composizione delle classi e temi di governance proposti dalla Direzione

Il Cts ha scelto di elaborare e rivedere i regolamenti, alcuni di nuova introduzione, altri già presenti, adottando uno stile di lavoro collegiale

ispirandosi alla normativa provinciale² e attivando un **tavolo di lavoro trasversale** con tutte le scuole della formazione professionale italiana. Con il Consiglio di Direzione e il Consiglio di istituto neocostituito è stato poi elaborato e personalizzato uno statuto che rappresentasse il più possibile l'operatività degli organi collegiali³ e le modalità di partecipazione, fermo restando la responsabilità di governance e di rappresentanza

2 Cfr. Decreto del Presidente della Provincia 22/2018, Regolamento di esecuzione relativo all'autonomia e alla partecipazione nelle Scuole professionali che recepisce la Deliberazione della GP n. 975 del 7/8/2018.

3 Gli organi collegiali sono descritti nello Statuto del Cts - Titolo 1, pubblicato nel sito www.cts-einaudi.fpbz.it

legale in capo alla Direzione. Il Cts ha scelto di dedicarsi all'elaborazione e revisione dei regolamenti, alcuni di nuova introduzione, altri già presenti, per darne massima diffusione e conoscenza; in particolare ha rivisto il regolamento scolastico, intersecandolo con il regolamento disciplinare e con il regolamento sulla valutazione. Nella redazione ha adottato uno stile di lavoro collegiale agile, partendo dal coinvolgimento del collegio dei docenti che ha indicato dei propri rappresentanti per la costituzione dei gruppi di lavoro.

La collegialità è stata anche praticata in modo trasversale, in quanto i gruppi di lavoro sono stati composti da docenti del Cts e da docenti della vicina Scuola per l'artigianato e l'industria, al fine di creare buone prassi e scambio informativo a vantaggio dell'intero sistema. L'iter di costruzione ha visto impegnate entrambe le direzioni delle scuole e l'approvazione ha coinvolto i diversi organi collegiali, in un'ottica di condivisione e arricchimento dalla pluralità di visioni e opinioni. Anche gli **studenti e i genitori**, stakeholder presenti in alcuni organi collegiali, hanno partecipato all'approvazione dei principali regolamenti. Proprio la re-



Dati delle prime elezioni

novembre 2018



Genitori presenti ▶ **21**

Genitori eletti rappresentanti di classe ▶ **12**

Comitato dei genitori ▶ Eletti rappresentanti d'istituto **2**



Rappresentanti degli studenti ▶ **31**

Candidati per il consiglio d'istituto ▶ **6**

Rappresentante eletto ▶ **1**



Allestimento dello spazio espositivo nell'Emporio Cts

dazione contemporanea dei diversi documenti ha consentito di renderli omogenei e intersecanti. La prospettiva di collegare i regolamenti al più ampio lavoro del Bilancio sociale, li ha resi funzionali ad una governance che vuole essere sempre più trasparente e inclusiva. La pubblicazione dei regolamenti sui canali istituzionali e soprattutto il lavoro svolto dai docenti tutor con gli allievi attestano la funzione educativa e civica del Cts: l'impianto normativo e interpretativo delle regole, adeguate alle specificità del proprio contesto, diventa patrimonio comune e vuole essere la base "costituzionale" di tutta la comunità che apprende.

È un assunto importante su cui il Cts intende lavorare: più la condivisione valoriale e normativa è fatta propria dai principali stakeholder che vivono quotidianamente la scuola (docenti e allievi), più l'aspetto prescrittivo diminuisce e aumenta il senso civico del rispetto e del riconoscimento del singolo nella più ampia collettività scolastica. È questo il legame tra i vari regolamenti, che non restano dunque meri adempimenti burocratici, ma diventano la base valoriale distintiva che si rendiconta e si sostanzia nella più ampia riflessione del Bilancio sociale.

Piano dei regolamenti

Regolamento scolastico

È un insieme di regole per garantire il corretto funzionamento della scuola. Viene spiegato a tutti gli studenti e ne è data massima diffusione al fine del rispetto e attuazione di quanto disposto.



Criteri di valutazione

Sono esplicitati i criteri alla base della valutazione che consente allo studente di veder riconosciuti, in maniera puntuale e trasparente, i traguardi raggiunti e di favorire l'acquisizione della consapevolezza dei propri ambiti di miglioramento. Al docente, la valutazione consente di stabilire l'efficacia dell'azione didattica e il raggiungimento degli obiettivi attraverso la verifica dei livelli di apprendimento (art. 2 Del. Nr.1027 del 09.10.2018) e, dove necessario, di calibrare le strategie di insegnamento.

Regolamento disciplinare

Descrive e disciplina i provvedimenti disciplinari e le note di merito, le modalità di irrogazione e gli organi competenti. I provvedimenti hanno finalità educativa e tendono a rafforzare il senso di responsabilità dell'alunno, a trasmettere il valore della socialità e del rispetto delle regole, a stabilire rapporti corretti all'interno della comunità scolastica.



Piano triennale dell'offerta formativa - Ptof

È il documento fondamentale costitutivo dell'orientamento didattico ed educativo della scuola professionale e comprende la progettazione curricolare, extracurricolare e organizzativa che il Cts adotta nell'ambito della sua autonomia.

Uscite didattiche e viaggi d'istruzione

Fornisce le linee guida per l'organizzazione delle uscite didattiche e i viaggi di istruzione, spiegandone le finalità e le modalità di programmazione.



1.3 La vision e la mission

Il Cts si riconosce nelle finalità previste dalla Legge Provinciale 40 del 12 novembre 1992, promuove la formazione e l'elevazione professionale per favorire la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, per accrescere la competitività e l'innovazione del sistema economico provinciale e facilitare la partecipazione attiva dei lavoratori alla vita sociale.

Il connubio formazione-lavoro e l'attenzione verso la crescita della persona costituiscono il sistema valoriale di riferimento quale generatore dell'autodeterminazione delle persone nelle diverse sfere della vita, in quanto il lavoro favorisce una vita libera e dignitosa.



Laboratori di educazione alla cittadinanza: inclusione e diversità, il ruolo della maschera

Aumentare l'**attrattività della formazione professionale** come luogo riconosciuto di crescita per i giovani, i lavoratori e le imprese



Il Cts opera per



Essere un ente **di eccellenza** nella formazione professionale offrendo **opportunità di crescita personale e professionale**



Sviluppare l'**orgoglio di operare nella formazione professionale** e affrontare la sfida di rispondere ai cambiamenti del mercato del lavoro



Mission

Interpretare la formazione come servizio di interesse pubblico che **mette al centro la persona** e offre azioni formative progettate sui fabbisogni del territorio



Valorizzare le proprie risorse umane, **promuovendo il benessere dei collaboratori**, curandone la formazione ed esaltando il valore del team



Realizzare percorsi formativi valorizzando la persona e l'**unicità** del suo progetto professionale



Utilizzare metodologie didattiche e formative **appropriate e d'avanguardia**



1.4 Il contributo del Cts agli obiettivi dello sviluppo sostenibile

Al summit sullo sviluppo sostenibile, tenutosi a New York il 25 settembre 2015, 193 Paesi membri delle Nazioni Unite hanno adottato all'unanimità la risoluzione 70/1 "Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile" affinché crescita economica, inclusione sociale e tutela dell'ambiente siano perseguiti in modo integrato ed interdipendente riuscendo così a sconfiggere le crescenti disuguaglianze e ad arrestare il dissennato consumo delle risorse naturali che causa la crisi climatica e minaccia il futuro del pianeta.

Per affermare una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo il documento individua 5 pilastri fondamentali (persone, pianeta, prosperità, pace, partnership) e 17 obiettivi ambiziosi e universali, da raggiungere entro il 2030, che riguardano tutti i Paesi e tutti gli abitanti del mondo.

L'attuazione dell'Agenda 2030, vista la vastità e profondità dei cambiamenti che occorrerà realizzare,



richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società ed anche il Cts ha inteso fare la propria parte, ritenendo che le organizzazioni che si occupano di educazione e formazione abbiano un ruolo cruciale nella promozione della cultura della sostenibilità.

Del resto la pratica della rendicontazione sociale, sulla quale il Cts investe ormai da un decennio, si è sviluppata nel solco della responsabilità sociale, come contributo allo sviluppo sostenibile e testimonia la

precisa volontà di rendere evidente e controllabile (accountability) quanto, come e con quali impatti la scuola sia capace di realizzare la propria missione. Questo impegno è ancora agli inizi e andrà comunque ampliato e rafforzato con ulteriori attività.

Con riferimento agli obiettivi strategici per l'Italia, correlati agli SDGs dell'Agenda 2030, il Cts nel triennio 2017/19 si è concretamente impegnato a perseguire alcuni obiettivi:



- garantendo l'effettivo diritto allo studio indipendentemente dalle condizioni economiche degli studenti e delle loro famiglie
- concorrendo alle spese per il servizio mensa (investiti € 46.005 nel biennio 2018-2019)
- assicurando la fruizione di servizi di supporto ai piani di formazione



- tutelando la sicurezza alimentare con attenzione alla qualità della nutrizione nel servizio mensa



- monitorando costantemente la sicurezza dei dipendenti e il benessere degli studenti con apposite rilevazioni
- innovando gli strumenti e le metodologie di lavoro per adeguarli ai bisogni di apprendimento dei partecipanti (189.772 euro di investimenti nel biennio 2018-2019)



- orientando tutti gli strumenti di programmazione e gestione a fornire una formazione appropriata, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti, avendo cura delle persone più vulnerabili (4.898 ore nel triennio di riunioni di consiglio di classe)
- accrescendo le competenze tecnico-professionali di giovani e adulti per favorirne l'occupabilità e l'imprenditorialità



- vigilando per reprimere ogni forma di violenza e discriminazione nei confronti delle ragazze e delle donne ed ogni pratica abusiva nei confronti di chiunque
- intensificando l'utilizzo di tecnologie abilitanti per promuovere l'emancipazione femminile
- raccogliendo dati e popolando gli indicatori del Bilancio sociale con informazioni sempre distinte per genere



- educando gli studenti a sostituire le bottigliette in plastica usa e getta con borracce utilizzabili con acqua potabile della rete idrica comunale
- aderendo alla campagna per la giornata mondiale dell'acqua promossa da SEAB nell'anno scolastico 2018/19



- sensibilizzando docenti e studenti ad impiegare una minore quantità di energia elettrica lasciando spente le luci ed i PC/stampanti quando abbandonano le aule e, quando possibile, adoperando l'illuminazione naturale anziché quella artificiale



- promuovendo un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori
- allestendo percorsi di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro per gli allievi di tutte le terze classi ed iniziative di sperimentazione della progettualità professionale dei giovani



- intercettando i bisogni formativi espressi dal sistema economico – produttivo, proponendo un’offerta attrattiva e qualificante per i suoi lavoratori



- offrendo ai lavoratori ed ai corsisti opportunità di partecipare alla vita della scuola permettendo di apportare il loro contributo alla comunità didattica
- contrastando la dispersione scolastica attraverso l’apprendimento laboratoriale e in situazione



- realizzando e distribuendo nelle classi contenitori dedicati alla raccolta differenziata con conseguente riduzione della frazione secca destinata allo smaltimento come RSU



- diffondendo informazioni rilevanti per accrescere la consapevolezza tra i ragazzi del legame tra stile di vita individuale e fenomeni globali
- sensibilizzando i giovani ad adottare modelli sostenibili di consumo in armonia con la natura



- sostenendo l’impegno dei giovani che richiedono misure più stringenti per contrastare i rischi derivanti dal mutamento climatico planetario (cosiddetta “generazione Greta”)



- sostituendo posate e stoviglie di plastica impiegate per le attività di ristorazione interna (bar e mensa) con strumenti in metallo o plastica rigida riutilizzabile



- investendo sullo sviluppo delle competenze di cittadinanza per sensibilizzare i giovani alla responsabilità civica, con iniziative di informazione ed educazione alla pace, alla legalità, alla democrazia, alla tutela dei diritti umani, alla giustizia economica e sociale, alla tolleranza e alla valorizzazione della diversità culturale
- adottando democraticamente e facendo rispettare un solido sistema di regolamenti interni e creando organismi di gestione efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

17 PARTNERSHIP
PER GLI OBIETTIVI



- collaborando con convinzione alla diffusione della cultura della sostenibilità tramite il costante ascolto degli stakeholder
- stipulando accordi di partnership con organizzazioni datoriali per favorire opportunità di formazione unita alla reale possibilità di inserimento lavorativo
- mettendo in circolazione le esperienze realizzate in materia di rendicontazione sociale e partecipando assiduamente ai tavoli di lavoro istituzionali e territoriali



Queste azioni, rappresentate con indicatori descrittivi, vengono approfondite e, laddove possibile, più analiticamente rendicontate con valori anche quantitativi nei successivi capitoli





02 Cosa facciamo



Roma, visita istituzionale al Quirinale - Progetto "I luoghi della democrazia"

Con l'autonomia scolastica, il Cts ha elaborato il proprio **Piano triennale dell'offerta formativa (Ptof)**, cioè il documento programmatico che presenta “cosa facciamo” e costituisce la base dell'orientamento didattico ed educativo. Comprende la progettazione curricolare, extracurricolare e organizzativa.

Il Ptof si interseca con il Bilancio sociale, che lo sostanzia con numeri, esempi, risultati, cioè lo declina e lo arricchisce, verificando e valorizzando la **coerenza tra la programmazione e la rendicontazione**.

Le principali aree di attività del Cts sono: formazione di base, formazione continua sul lavoro, apprendistato di base e professionalizzante.

2.1 La formazione di base

La formazione di base è rivolta ai giovani in uscita dalle scuole secondarie di primo grado che possono iscriversi e frequentare corsi di formazione al lavoro triennali, al termine dei quali si ottiene una qualifica professionale 3° livello EQF¹. Nel triennio hanno conseguito una qualifica 146 allievi (Tab.1), con una suddivisione di genere abbastanza omogenea (47% ragazze).

¹ European Qualifications Framework, quadro europeo delle qualifiche

Il Piano triennale dell'offerta formativa (Ptof), nato insieme all'autonomia scolastica, costituisce la base dell'orientamento didattico ed educativo del Cts

Il Cts offre corsi triennali per le figure professionali di:

- Operatore ai servizi di impresa
- Operatore turistico – sportivo Olympia
- Operatore commerciale
- Assistente tecnico Backstage (diventato quadriennale dal 2018)

Dopo la qualifica, gli studenti che desiderano proseguire negli studi possono iscriversi ad un **monoennio di specializzazione tecnica**, al termine del quale sostengono un esame per il conseguimento del **diploma professionale**, corrispondente al livello 4 EQF. Nel triennio hanno conseguito il diploma 57 al-



Tab. 1 - Qualifiche e diplomi conseguiti nel triennio

	2019			2018			2017			Triennio		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Qualifica	23	20	43	23	33	56	31	16	47	77	69	146
Diploma	6	11	17	12	13	25	7	8	15	25	32	57

lievi di cui il 56% ragazze (Tab. 1). Il Cts inoltre ha riprogettato nel 2017 il corso triennale **Backstage** operatore dello spettacolo e ha attivato nell'anno formativo 2018-19 il nuovo percorso quadriennale per assistente tecnico dello spettacolo. Oltre all'offerta tipica della formazione professionale, per gli studenti che desiderano proseguire gli studi ed eventualmente accedere all'Università, dall'anno formativo 2015-16, viene data la possibilità di frequentare un **ulteriore anno** di formazione che si conclude con l'**esame di Stato**.

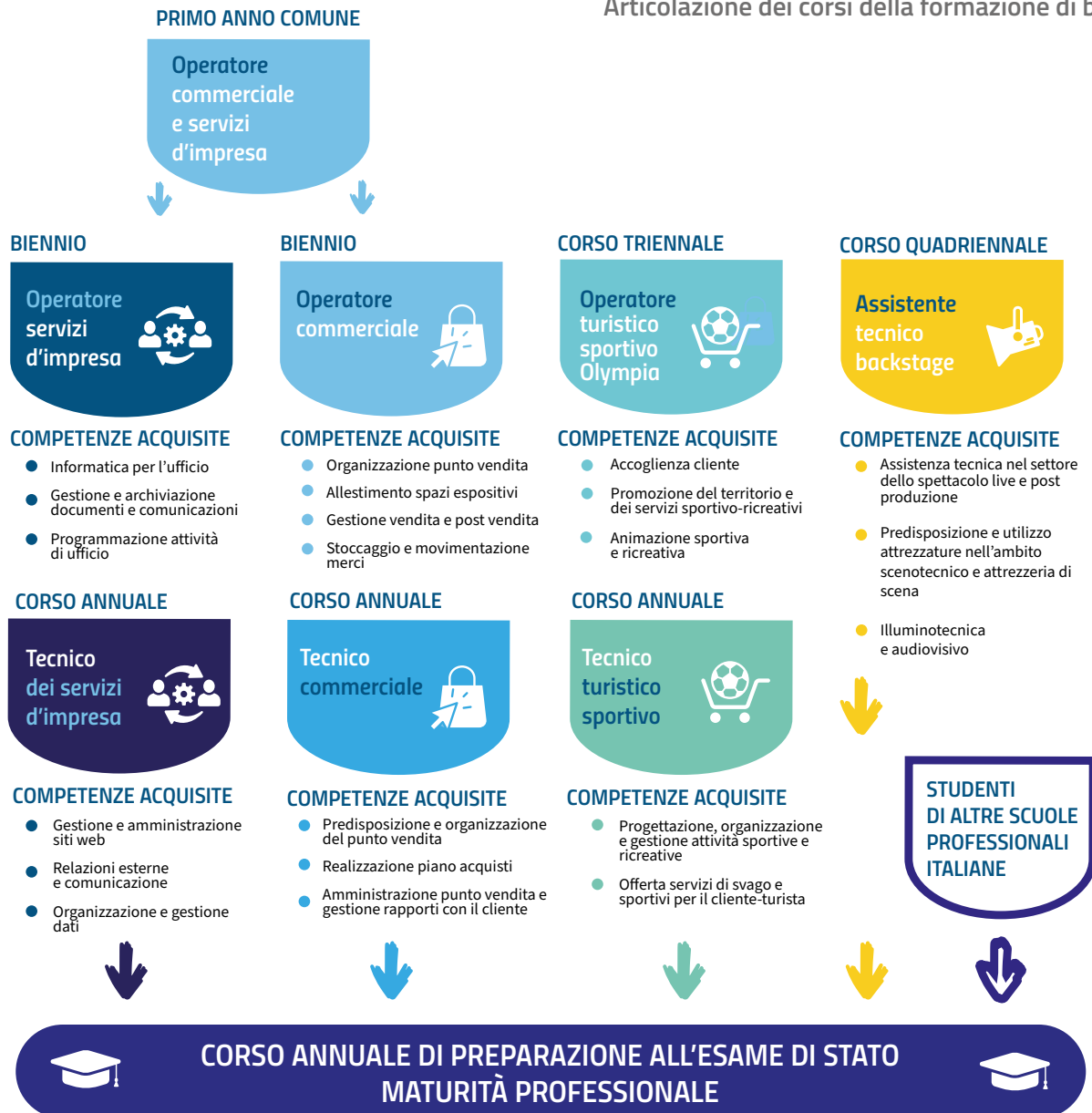
La **maturità professionale è un'azione distintiva** per il Cts, in quanto ha consentito di sviluppare metodologie didattiche innovative per la redazione di un project work in cui lo studente può coniugare l'esperienza professionale maturata nel suo curriculum con strumenti di analisi e di ricerca. Elevato è anche il fattore di successo: il **100% degli**

allievi, 64 dal 2016, di cui il 45% ragazze, è stato ammesso all'esame e la totalità lo ha superato.

Il percorso messo a punto dal Cts è pensato per mantenere un **forte legame con il mondo del lavoro** e valorizzare le competenze professionali dei singoli profili che, nel tempo, si sono arricchiti di altri settori rispetto a quelli del 2016 (Servizi per l'agricoltura e lo sviluppo rurale nel 2017, Produzioni industriali e artigianali – articolazione industria a curvatura grafica nel 2019). Questa opportunità formativa accoglie gli studenti di tutte le altre scuole professionali italiane (esclusa la Scuola professionale alberghiera) in un'unica classe, che è assegnata nella organizzazione e gestione al Cts.

Alla formazione di base il Cts dedica la **gran parte delle risorse umane** perché i corsi si svolgono tutti i giorni dell'anno formativo con attività al mattino e al pomeriggio.

Articolazione dei corsi della formazione di base



Iscrizioni nella formazione di base | Triennio 2017-2019



45%

Operatore e tecnico
ai servizi d'impresa



25%

Operatore e tecnico
turistico sportivo



16%

Operatore
commerciale



6%

Assistente tecnico
dello spettacolo Backstage



7%

Maturità
professionale



1%

Tirocinio

Nel 2019, l'**84%** delle ore totali complessivamente lavorate dal personale docente, è dedicato ai percorsi per gli allievi, anche se le iscrizioni alla formazione di base rappresentano il **18% sul totale** (Tab. 2).

Proprio nell'ottica di migliorare la propria offerta formativa per gli allievi, il Cts si impegna costantemente a:

- perfezionare la costruzione dell'identità professionale, integrando le buone prassi dell'alternanza formativa nell'organizzazione dello stage;
- proseguire nell'innovazione didattica, collegandola sempre più ai processi lavorativi reali e alle aspettative del mondo del lavoro;
- diversificare le strategie per accrescere la motivazione degli allievi;
- dedicare specifici investimenti per lo sviluppo dei giovani ad alta potenzialità.

Per rendere concreto questo impegno, il Cts ha scelto di mettere in atto **azioni distintive** che hanno come comune denominatore il tema del lavoro e della professionalità. La scuola offre in tutti i percorsi di formazione la possibilità di sperimentare situazioni lavorative attraverso l'**alternanza scuola-lavoro e gli stage**.



100%
di studenti che ha superato
l'esame di Stato. 64 dal 2016

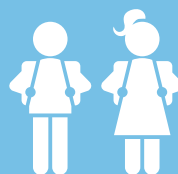
Tab. 2 - Iscrizioni e ore dedicate alle aree di attività del Cts

2019	Iscriz.	%	Ore tot.	%
Formazione di base	229	18%	212.827	84%
Fcsl	1.030	80%	33.044	13%
Apprendistato	24	2%	8.185	3%
Totale	1.283		254.056	

2018	Iscriz.	%	Ore tot.	%
Fb	230	14%	218.181	82%
Fcsl	1.358	84%	38.898	15%
Apprendistato	29	2%	8.981	3%
Totale	1.617		266.060	

2017	Iscriz.	%	Ore tot.	%
Fb	238	16%	238.000	82%
Fcsl	1.228	82%	41.968	14%
Apprendistato	29	2%	10.800	4%
Totale	1.495		290.768	

milestones 



La formazione di base è rivolta ai giovani in uscita dalle scuole medie

La formazione di base prevede corsi di durata triennale, con la possibilità di iscriversi ad un ulteriore anno per conseguire il diploma di tecnico



Nel triennio sono 57 gli studenti che hanno ottenuto il diploma, di cui il 56% ragazze

La maturità professionale ha permesso di sviluppare metodologie didattiche innovative ed è pensata per mantenere un forte legame con il mondo del lavoro





Allievi dell'operatore commerciale.
Viaggio di istruzione a un laboratorio di sartoria

Da sempre lo **stage** rappresenta una **specificità della formazione professionale** e costituisce parte integrante del processo formativo con l'obiettivo di:

- consentire agli allievi di sperimentarsi in situazioni progressivamente più articolate e complesse;
- potenziare l'apprendimento in situazione e personalizzare il processo;
- affidare all'azienda un ruolo fondamentale nello sviluppo di alcune competenze.

Dal 2015, per il percorso di operatore commerciale, allo stage si è aggiunta l'**alternanza formativa**. Si tratta di un forte investimento da parte del Cts e delle aziende: ogni studente svolge, infatti, almeno **315 ore** in alternanza lavorativa in diversi periodi dell'anno, per moltiplicare e differenziare le opportunità di training on the job.

Una peculiarità specifica del corso Backstage Assistente tecnico dello spettacolo prevede che gli studenti, nel biennio, vengano coinvolti in **stage collettivi**, esperienze di pratica professionale in gruppo, con il monitoraggio di esperti del settore, che accompagnano e avviano gli allievi allo "stage professionalizzante" del 3° e 4° anno formativo.

Il Cts prosegue nell'organizzazione del **Job planning** (vedi schema pag. 33) come buona prassi di accompagnamento per la ricerca attiva del lavoro, coinvolgendo le classi terze di tutti i corsi. Gli studenti costruiscono un curriculum ragionato e arricchito con le esperienze di stage e le competenze trasversali acquisite e conso-

ogni studente
svolge almeno **2 stage**
nel triennio
(8 settimane)



lidano strumenti concreti per la propria progettualità professionale. La scuola opera anche perché gli studenti conoscano il territorio e le opportunità che offre, come ulteriore strumento di crescita e di possibilità occupazionale.

Per collegare la formazione ai processi lavorativi, dal 2014 il Cts fa parte di **Simulimpresa**, una rete di imprese simulate italiane caratterizzata dalla riproduzione di un contesto d'azienda reale, con i suoi processi organizzativi, documentali e relazionali. Al fine di preparare i ragazzi viene attivato già dal primo anno il laboratorio di **azienda simulata** che consente di iniziare a familiarizzare con le problematiche e la documentazione tipica di un'attività di ufficio, inserendosi nell'ottica dei flussi lavorativi reali. La metodologia di Simulimpresa, con la sua forte valenza operativa, si pone gli obiettivi di:

- sperimentare i diversi ruoli aziendali;
- far emergere le aree di eccellenza e di miglioramento degli allievi;
- dotare gli studenti di competenze professionali nel campo della gestione e dell'amministrazione di aziende;

- sviluppare abilità operative spendibili sul mercato del lavoro e sperimentabili anche nelle esperienze di stage.

Il progetto Simulimpresa è attivo nel corso Operatore ai servizi d'impresa e ha dato vita ad aziende simulate che operano in diversi settori con il supporto di imprese madrine. Nel corso del tempo le aziende simulate si sono diversificate e alle originarie Ecooffice e Office Market si sono aggiunte Chocologo e BioClean. È in fase di inaugurazione una ulteriore attività, che si chiamerà Sweet Osi. La positiva esperienza ha permesso ulteriori sperimentazioni nei corsi di Operatore turistico sportivo con il progetto **Simulhotel**, incentrato sui processi di lavoro tipici delle strutture ricettive, con particolare riferimento alle diverse fasi dell'accoglienza dei clienti.

Dal 2017, anche nel corso di Operatore Commerciale con il progetto **Simulshop**, agli studenti si offre l'opportunità di mettere in atto, in situazione protetta, le attività tipiche di un negozio. Il Cts ha investito per strutturare **nuovi laboratori** nell'ambito commerciale, inaugurando nel 2019 l'**Emporio Cts**, per consentire una maggiore sperimentazione in situazione delle attività di vendita. Ha allestito anche un laboratorio che simula la reception di un hotel, per age-



milestones

L'adesione del Cts al progetto Simulimpresa ha portato alla costituzione di più aziende simulate



Grazie alla positiva esperienza di Simulimpresa il Cts ha avviato anche i progetti analoghi Simulhotel e Simulshop



Il Cts ha investito in nuovi laboratori in ambito commerciale. Nel 2019 è stato inaugurato l'Emporio Cts

Per promuovere l'auto-miglioramento degli studenti è attivo il concorso Olimpionico, che vuole valorizzare le esperienze sportive degli alunni di Olympia



volare la formazione nell'ambito turistico e conoscere in situazione i principali software in uso nel settore.

Un altro progetto che è diventato una buona prassi trasversale a tutti i corsi della formazione di base è il **portfolio**, una raccolta di documenti significativi del percorso di formazione di ciascuno: i migliori lavori realizzati nel corso degli anni formativi, le certificazioni, i brevetti, le partecipazioni a concorsi ed eventi ed altro.

Il Cts prosegue nell'organizzazione dell'**Olimpionico**, un'iniziativa riservata agli studenti del corso Olympia, nata per valorizzare le esperienze sportive svolte dagli studenti. Organizzato in forma di concorso, il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- aiutare gli studenti ad identificare le proprie aree di eccellenza e di miglioramento;
- stimolare la motivazione, il senso di appartenenza al Cts e facilitare il collegamento tra i contesti scolastici, sportivi e lavorativi;
- fare un monitoraggio continuo delle competenze e delle esperienze formative e sportive.

Il team dei docenti lavora insieme a ciascun allievo impostando un sistema di monitoraggio continuo. Il facilitatore del processo è lo **psicologo dello sport** che agisce per aiutare gli studenti a collegare le buone prassi agonistiche alla formazione, attraverso colloqui, osservazioni sul campo e azioni svolte in sinergia con aziende e società sportive. Il concorso valuta la motivazione dello studente nel proprio percorso, attraverso il raggiungimento di obiettivi concordati durante i colloqui e misurati attraverso strumenti di autovalutazione.

Da un punto di vista pratico i risultati vengono misurati con un punteggio ed una classifica aggiornati nel corso dell'anno formativo, in concomitanza degli scrutini di fine quadrimestre e prevedono diversi ambiti di valuta-



Mostra-documento sul lager di Bolzano e incontro con il presidente emerito dell'Anpi

zione. I punteggi si basano su criteri oggettivi e condivisi con gli allievi. Al termine dell'anno formativo i primi tre allievi classificati vengono premiati nel corso di una cerimonia ufficiale.

Il Cts investe molte risorse nella realizzazione di progetti trasversali su tematiche di interesse comune ai vari percorsi e importanti per lo sviluppo delle **competenze di cittadinanza**.

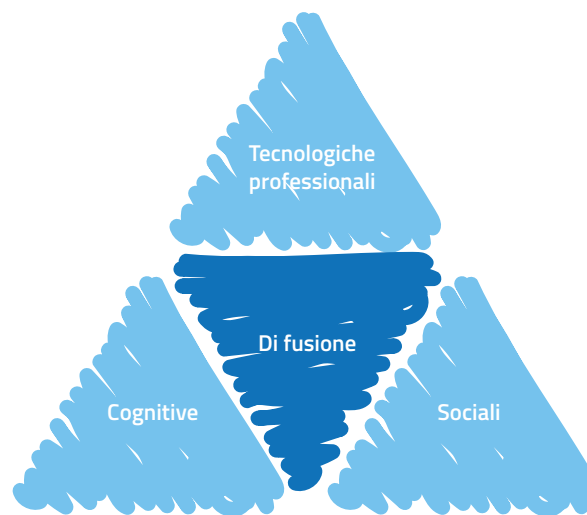
Ogni anno il Cts realizza iniziative dedicate al tema della **legalità**, che coinvolgono intere classi o gruppi di studenti, anche alla luce dell'introduzione da parte del Miur dell'ambito trasversale *Cittadinanza e costituzione*,

in quanto crede che le competenze tecniche e professionali non possano essere disgiunte da un solido e radicato sistema di valori. I progetti messi in campo consistono in momenti di informazione, sensibilizzazione, formazione ed educazione che affrontano diversi temi quali la legalità, la pace e la democrazia, la tutela dei diritti umani, le diversità, la giustizia economica e sociale.

Le varie iniziative, oltre ad un lavoro di preparazione che viene svolto all'interno delle classi, possono prevedere incontri con testimoni privilegiati e associazioni, nonché la partecipazione a eventi e iniziative, sia a livello provinciale, sia nazionale.

Il Cts affronta anche altre tematiche di tipo civico, al fine di promuovere il **rispetto di tutte le diversità**. La **multiculturalità** necessita infatti di un continuo lavoro di promozione dei diritti umani, di reciproco rispetto e di prevenzione di fenomeni di prevaricazione, in un'ottica di pari opportunità per tutti. In questi progetti è particolarmente significativa la collaborazione di rete con la **Polizia di Stato**, per un intervento sinergico e preventivo sui temi della legalità e della giustizia. L'obiettivo è di dare un esempio educativo in cui sono impegnati diversi attori che hanno una funzione pubblica per garantire lo stato di diritto. Alcuni esempi di progetti offerti alle

Il modello di competenze adottato dal Cts



varie classi sono:

- incontri con testimoni importanti che narrano le proprie storie come esperienza diretta di lotta alla prevaricazione e alle mafie;
- organizzazione della giornata della memoria con esponenti della comunità ebraica;
- percorso di promozione della cultura della legalità e del lavoro attraverso la proiezione e analisi di film e spettacoli teatrali;
- visita didattica con approfondimento storico-giuridico ai luoghi rappresentativi della democrazia in Italia e all'estero per la promozione del concetto di Europa;
- visita a musei tematici (es. Museo del Novecento);
- progetti in ambito ambientale per promuovere l'Agenda 2030;
- adesione al progetto del Miur "Il quotidiano in classe", per lo sviluppo del senso critico e della corretta lettura dell'attualità (analisi delle fake news).

Alcune delle attività descritte, soprattutto quando prevedono investimenti importanti per la scuola, sono dedicate a **riconoscere e premiare gli studenti più motivati** sia dal punto di vista della performance scolastica, sia come comportamento e impegno.

La partnership con la Polizia di Stato
per lo sviluppo della legalità



2.2 La funzione didattica

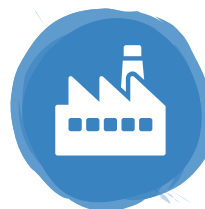
In un contesto di complessità socioculturale, sono di fondamentale importanza **figure di sistema** individuali o collettive che agiscono come facilitatori e mentori del processo di apprendimento e di inclusione, al fine di supportare gli allievi nello sviluppo professionale e personale. Sono di particolare rilievo:

Tutor è un punto di riferimento costante per gli studenti e per le famiglie. Ha il compito di valutare le situazioni e ha un ruolo importante nello sviluppo delle competenze degli allievi che aiuta nel loro sviluppo professionale e personale

Docente tutor di stage garantisce una presenza costante nella supervisione dello studente durante tutte le fasi dell'esperienza dello stage. Ha costruito e consolidato relazioni con una rete di aziende del territorio (278 aziende nel triennio di cui il 20% nuove)

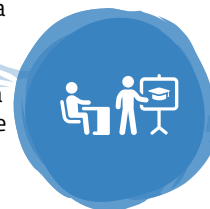
Coordinatore

docente di grande esperienza che collabora con la direzione per il miglioramento continuo delle strategie didattiche ed educative, presidia e supervisiona i processi operativi dei singoli corsi



Docente di insegnamento individuale

lavora per la valorizzazione delle potenzialità dei ragazzi certificati per la legge 104/92, sia come supporto all'intera classe. È una figura importante per l'attuazione della politica di inclusione

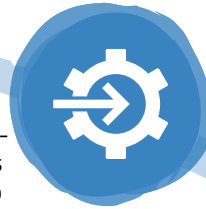


Psicologo dello sport

pensato principalmente per gli allievi del corso Olympia, costituisce un valido supporto anche per gli studenti degli altri corsi per lo sviluppo di competenze trasversali e di self empowerment

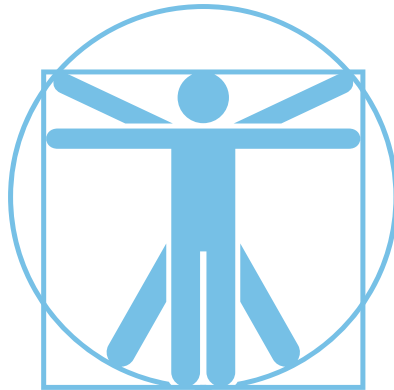


Educatore lavora per l'integrazione di allievi che sono a rischio di dispersione per situazioni socioculturali complesse. Il Cts aderisce a un progetto nazionale nella rete promossa da Italia Educante e a progetti di inclusione sostenuti dal Fse al fine di contrastare la dispersione scolastica



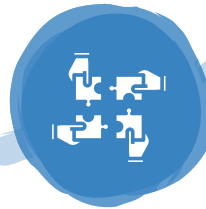
Gruppo di lavoro per l'inclusione

(Gli) ha il compito di supervisionare le attività legate all'integrazione e condivide in équipe le situazioni che richiedono maggiore supporto per l'inclusione



Gruppo ristretto per l'inclusione

(MiniGli) rileva i BES presenti nella scuola, raccoglie e documenta gli interventi didattico-educativi realizzati, si confronta sui casi in essere, supporta i colleghi, rileva e monitora il livello di inclusività della scuola

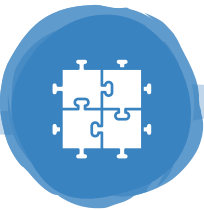


Referenti per l'inclusione

partecipano ai gruppi di lavoro interscuola e con l'Intendenza, per condividere le strategie di sistema, mantengono i rapporti istituzionali, raccolgono informazioni utili all'elaborazione di piani personalizzati per l'inclusione degli allievi

Collaboratore all'integrazione

partecipa alla stesura del piano educativo individualizzato e rappresenta una figura di raccordo e un valore aggiunto per l'elaborazione delle strategie di inclusione per gli studenti seguiti




L'impegno per favorire una **didattica inclusiva** e attenta allo sviluppo dei ragazzi in apprendimento è dagli stessi apprezzato e riconosciuto; dai risultati dei questionari di gradimento risulta che, in media nel triennio, l'82% degli allievi valuta molto positivo il rapporto con gli insegnanti e l'84% si trova bene con i propri compagni di classe.

Interessanti anche i dati sulla frequenza degli allievi, indicatore che mostra una buona fidelizzazione considerata la tendenza alla discontinuità di alcune tipologie di studenti.

Nel 2019 il 16% ha frequentato meno del 75% delle ore previste per essere ammessi allo scrutinio finale di valutazione, in miglioramento rispetto al 2018 (18%) e nettamente superiore rispetto al 20% nel 2016,

82%
degli studenti valuta molto positivo il rapporto con gli insegnanti



84%
si trova bene con i propri compagni di classe


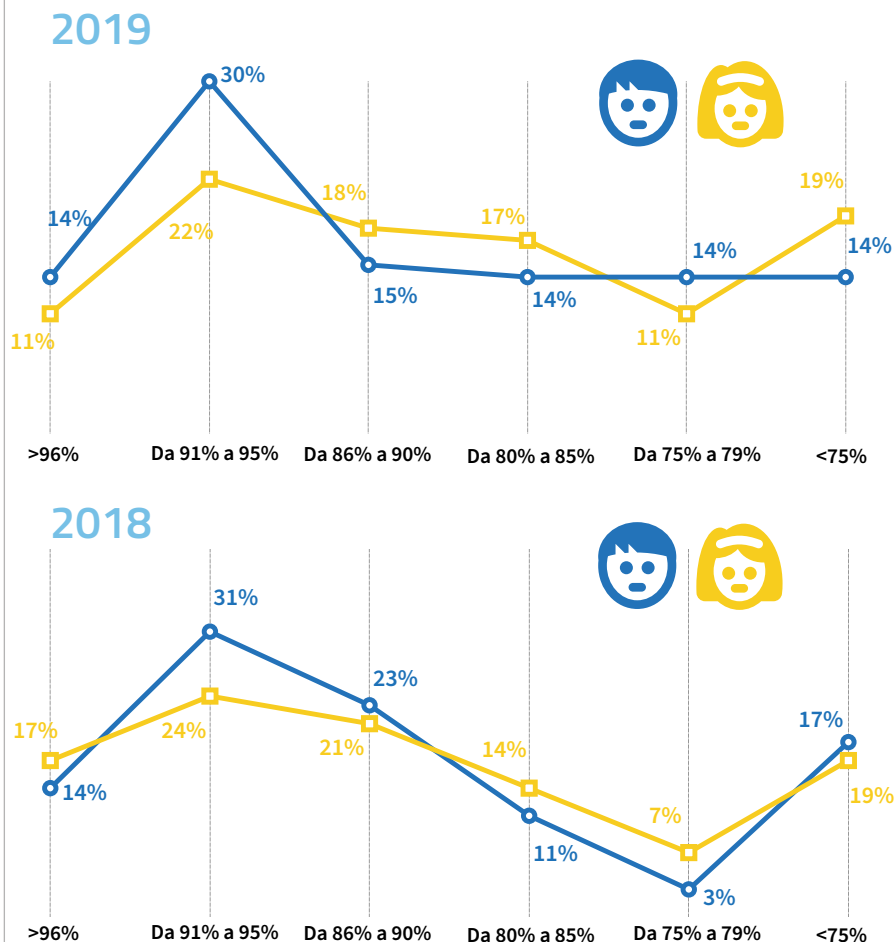


Grafico 1 - Fasce di frequenza scolastica. % sul totale delle ore



risultato quest'ultimo però da collegare soprattutto al più elevato parametro di tolleranza (prima 80%) delle assenze.

Il 39% degli allievi mostra una buona fidelizzazione con frequenza

superiore al 90% delle ore previste e il 13% quasi la totalità del corso. Risulta meno assidua la presenza delle ragazze che, sul totale per genere, è pari al 33% rispetto al 44% degli allievi maschi.

Consiglio di classe

Il personale del Cts, nei suoi vari ruoli, condivide l'obiettivo di lavorare in maniera sinergica e coordinata per garantire una didattica interdisciplinare e attenta al coinvolgimento degli studenti. L'organo collegiale principale per la didattica è il consiglio di classe².

Nelle sedute di valutazione l'organismo è composto dai docenti della classe ed è presieduto dalla direttrice, dal suo sostituto o da un docente delegato. Al Consiglio di classe, anche nell'ambito della valutazione delle alunne e degli alunni, possono partecipare ulteriori soggetti con funzioni didattico-pedagogiche senza diritto di voto:

- collaboratori all'integrazione
- mediatori linguistici e culturali
- esperti che esercitino compiti sociali, psicopedagogici e sanitari.

Per attività non oggetto di valutazione degli studenti o provvedimenti disciplinari, di norma il Consiglio di classe si compone, oltre che dai docenti delle singole classi, anche dai rappresentanti degli studenti e dei genitori della classe.

² Disciplinato dall'art. 20 del DPP 22/2018

milestones



Da anni il Cts è impegnato, con forti investimenti, per una didattica inclusiva

I dati positivi sulla frequenza degli studenti testimoniano i risultati delle attività dedicate alla fidelizzazione degli alunni



Sinergia, interdisciplinarietà e coordinamento, sono le parole chiave della didattica messa in campo dal Cts

Il Consiglio di classe è l'organo collegiale principale dedicato alla didattica e alla partecipazione delle diverse componenti della scuola



Testimonianza aziendale nell'Auditorium di una grande impresa tessile





Viaggio di istruzione a Firenze

Tab. 3 - Riunioni dei Consigli di classe

	2017	2018	2019
Numero riunioni	121	125	105
Durata complessiva	118	131	104
Monteore	1.370	1.515	1.282

Oltre alle riunioni programmate, vengono organizzati incontri specifici per i consigli di classe integrati, dedicati ai ragazzi con bisogni educativi speciali certificati, seguiti anche da specifici servizi del territorio, che vedono il coinvolgimento della famiglia e di tutti i referenti dei servizi sociosanitari.

A supporto del lavoro collegiale, nel 2019 il Cts ha scelto di potenziare e rinnovare la propria **piattaforma intranet**, sviluppata dal docente di informatica che è anche RAQ³, nata inizialmente per agevolare la condizione di strumenti e processi per il sistema di gestione della qualità.

Viste le potenzialità dello strumento e la necessità di avere uno spazio condiviso con tutto il personale del Cts ed anche con gli studenti, pur con accessi e diritti diversi, la piattaforma è stata arricchita di nume-

rose funzioni che contemplano sia l'aspetto organizzativo, sia quello didattico.

Questo strumento permette, tra le altre cose, di contare quante riunioni istituzionali del Consiglio di classe siano state svolte nel corso dei diversi anni formativi (tabella 3).

L'indicatore valorizza il lavoro collegiale dei diversi gruppi di lavoro (gruppi di materia) e dei vari consigli di classe, pur non essendo comprensivo di tutte le riunioni. Dal 2018 infatti i consigli di classe per la valutazione utilizzano il **registro elettronico**.

Ad essi si aggiungono le riunioni dei gruppi di coordinamento della formazione di base (42 incontri per un totale di 628 ore), della formazione continua sul lavoro (21 incontri e 102 ore) e del gruppo di lavoro per l'inclusione interno alla scuola (14 riunioni, 101 ore).

³ Responsabile Gestione Qualità

2.3 Le iniziative complementari nella formazione di base

Il Cts investe risorse umane e materiali nell'organizzazione di iniziative complementari alla formazione di base, nella consapevolezza che queste esperienze costituiscono validissime metodologie didattiche per sviluppare le competenze.

Le iniziative complementari aiutano ad apprendere in situazione e coinvolgono in maniera interattiva gli stu-

denti del Cts, meno attratti dai modelli cognitivi e formativi più tradizionali e teorici.

Queste esperienze, rielaborate e corredate da materiale aggiuntivo, vengono inserite da ciascun allievo nel proprio portfolio come arricchimento della propria crescita professionale.

Ci sono diverse tipologie di iniziative complementari:





Istituzionali



Culturali



Le **uscite didattiche** sono un importante investimento che il Cts fa a vantaggio dei propri studenti. Nel 2017 e 2018 sono stati spesi **55.460 euro** per finanziare queste attività che prevedono spesso spostamenti con mezzi pubblici (treni e autobus), ingressi, pernottamenti. Proprio per questo il Cts ha deciso di elaborare un **nuovo regolamento**, deliberato dal Collegio dei docenti nel novembre del 2019, per organizzare in modo efficiente tutte le uscite didattiche. Ciascuna attività non si limita alla partecipazione, ma prevede una **preparazione interdisciplinare** che coinvolga gli allievi in attività preliminari per strutturare strumenti di osservazione e analisi in grado di valorizzare appieno l'esperienza.



Aziendali



I **laboratori professionalizzanti** sono specifici per ciascun corso. Per gli allievi del **Tecnico turistico sportivo** viene organizzato un laboratorio specialistico di animazione con la partecipazione ad attività pratiche sulle tecniche di animazione, da realizzarsi in collaborazione con professionisti che operano nel settore specifico. Il progetto, che prevede la collaborazione con aziende del territorio, ha come obiettivo lo sviluppo delle seguenti competenze:

- elaborare, organizzare e gestire attività di animazione, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari;
- organizzare e gestire proposte di attività motoria e sportiva, riadattando il setting della pro-


posta in base al target e al contesto;

- gestire la comunicazione nell'ambito dell'animazione turistica e motoria.

I ragazzi rafforzano le loro competenze di public speaking e di comunicazione.

Per **Olympia** è previsto anche un percorso fortemente specialistico nell'ambito del marketing dell'organizzazione, degli impianti e degli eventi sportivi per una migliore conoscenza delle strutture sportive del territorio e delle normative che le regolano. Al termine del laboratorio, gli allievi collaborano all'organizzazione di un evento di rilievo per il territorio, imparando a confrontarsi con realtà lavorative all'avanguardia e professionisti del mondo dello sport e del turismo.

Le attività complementari prevedono anche il coinvolgimento e la testimonianza di persone che sono portatrici di valori ed esperienze in campi molto diversi. Il Cts coinvolge parenti delle vittime di mafia per promuovere la cultura della legalità, esponenti della comunità ebraica per ricordare insieme la shoah, promuovendo la cultura della tolleranza e della memoria storica, reduci della grande guerra per il valore immenso che l'esperienza vissuta ha per i ragazzi, forze dell'ordine per la prevenzione della devianza e la promozione dello stato di diritto, esperti di dipendenze come prevenzione e salvaguardia della salute dei propri studenti, incontri con associazioni di categoria e sindacati per approfondire i diritti e i doveri dei lavoratori, contro ogni forma di sfruttamento e oppressione.

A group of four mountain bikers are gathered on a rocky, grassy trail overlooking a valley. They are wearing helmets and backpacks, and their bicycles are parked around them. The background shows a vast landscape with rolling hills and a town in the distance under a clear sky.

Allenamento di mountain bike per gli allievi di Olympia

Il Cts è costantemente impegnato anche nello sviluppo delle **competenze trasversali** e personali dei propri allievi, investendo in corsi di **sicurezza sul lavoro**, promuove laboratori di sviluppo delle soft skill, come la capacità di lavorare in gruppo, l'autoimprenditorialità, il parlare in pubblico, la flessibilità e l'ascolto attivo.



L'operatore commerciale visita l'outlet nel progetto di allestimento spazi espositivi

È cresciuta, negli anni, l'attenzione del Cts alla valorizzazione dei ragazzi maggiormente interessati alla propria formazione. Tra gli impegni per il futuro presi nel Bilancio sociale 2016 c'era infatti l'**investimento per lo sviluppo dei giovani ad alta potenzialità**.

Per questi ragazzi il Cts ha organizzato **brevetti** di particolare importanza strategica per il futuro lavorativo, come il brevetto di guida accompagnatore in mountain bike che ha visto il coinvolgimento di 12 allievi con il 100% di successo, quello di assistente bagnante cui hanno partecipato altri 9 allievi e tutti hanno conseguito il brevetto, il corso per giudice ausiliario di atletica leggera Fidal cui hanno partecipato 9 allievi di classi diverse.

La scuola ha investito in iniziative culturali totalmente finanziate, come la visita al Quirinale e ai principali monumenti di Roma, la visita ad Amazon con la lezione sull'organizzazione e le strategie della logistica, la partecipazione alla fiera delle aziende simulate all'estero, nel 2018 a Ulm, nel 2019 a Dornbirn.

Si tratta di attività che richiedono il costante impegno del Cts nell'organizzazione e nel monitoraggio per far crescere i propri studenti, valorizzandone i talenti.

Primi successi nei progetti per le eccellenze



brevetto guida
accompagnatore
in mountain bike

12 studenti
partecipanti

100%
di successo



brevetto assistente
bagnante

9 studenti
partecipanti

100%
di successo

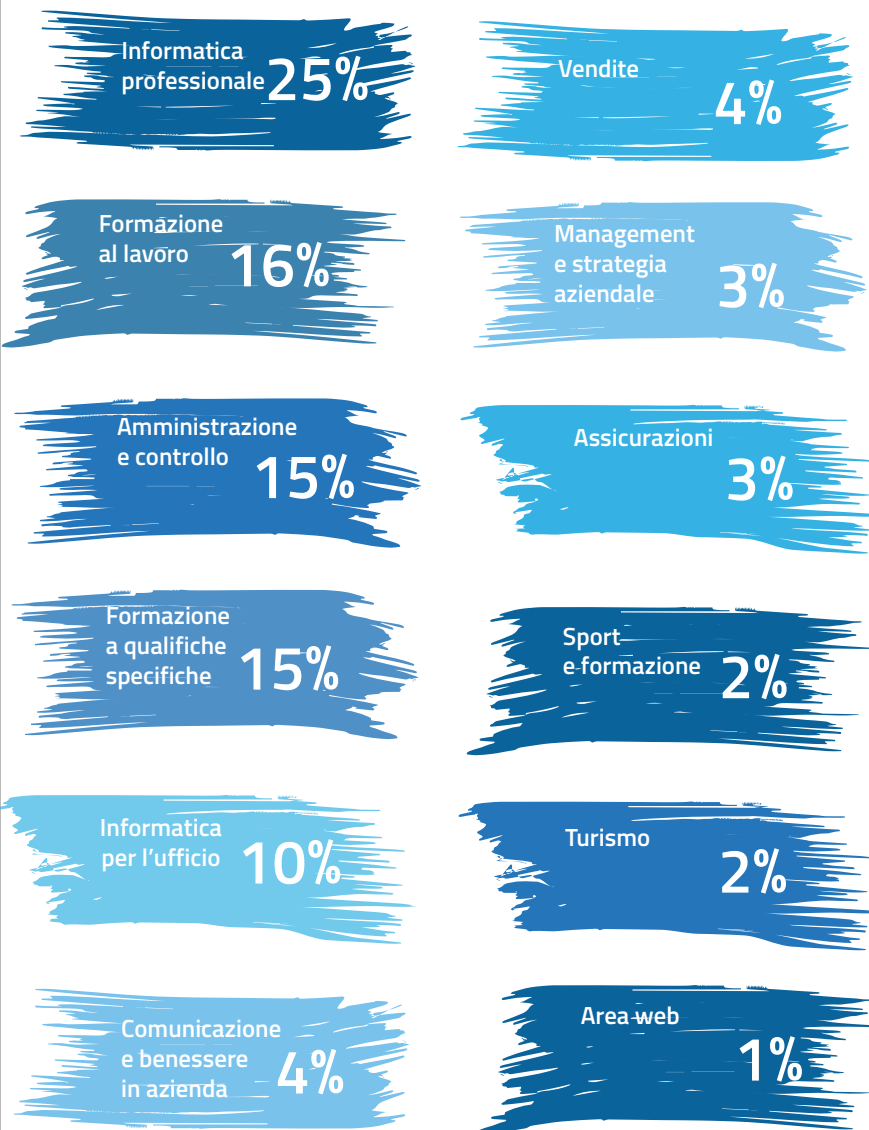
2.4 La formazione continua sul lavoro

La formazione continua sul lavoro del Cts ha come obiettivo l'aggiornamento, la qualificazione e la riqualificazione dei lavoratori, in piena sintonia con le indicazioni europee e in stretto contatto con le aziende locali e gli enti territoriali, rispondendo ai bisogni e ai mutamenti del tessuto economico.

Il Cts offre **opportunità di riqualificazione** alle persone che rischiano di rimanere escluse dal mercato del lavoro, **percorsi di alta formazione** per aggiornare le competenze professionali consolidate, corsi per formare **nuove figure professionali** in linea con le esigenze lavorative del territorio.

Il vasto programma di formazione, che è possibile trovare nel **Catalogo annuale dell'offerta formativa**, pubblicato in forma cartacea e diffuso anche integralmente sul sito del Cts, è articolato nei seguenti settori:

Distribuzione delle iscrizioni nei settori della Fcsl nel triennio



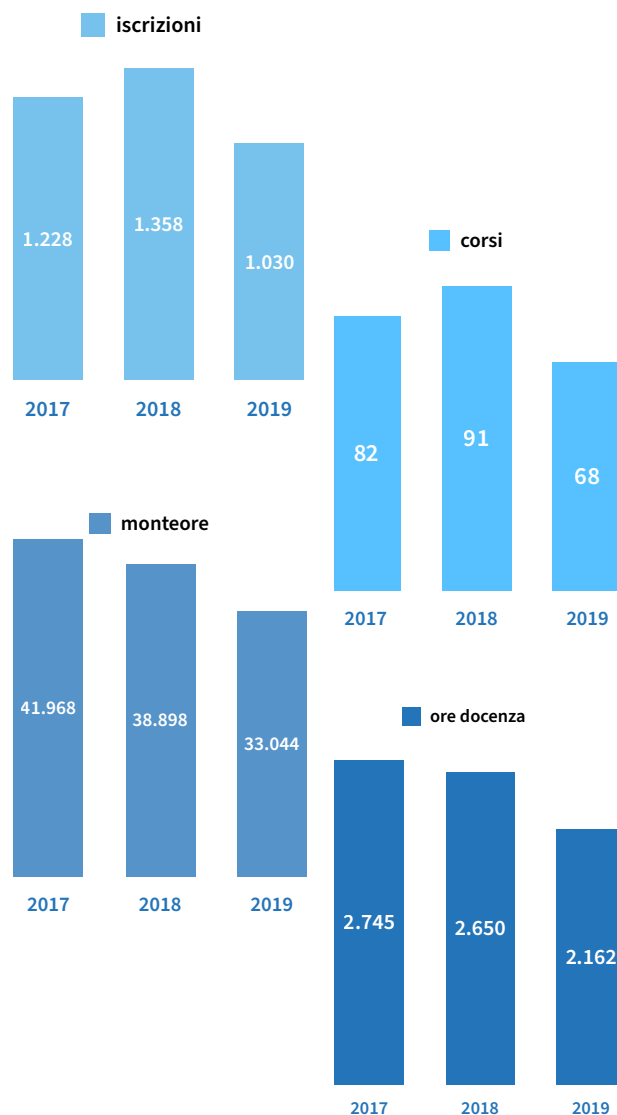
Pur mantenendo un'offerta di buon livello, attestata dall'**82% dei partecipanti** che valutano molto positivamente i corsi frequentati, la formazione continua ha risentito della **diminuzione di risorse interne** che il Cts ha potuto dedicare allo sviluppo dell'attività. Il team di lavoro nel 2018 ha infatti assistito ad un cambio di referenti con anche una risorsa in meno (da 3 FTE a 2,4). Si registra un decremento del 17% rispetto al 2017, con una correlata diminuzione delle iscrizioni - 16% (Grafico 2). A fronte di questa contrazione, il Cts ha deciso comunque di mantenere un'**offerta rappresentativa in tutte le aree**, con particolare attenzione a garantire i corsi che avevano maggiori richieste da parte dei lavoratori.

Nel campo del **turismo**, area in cui è avvenuto il cambio di personale, si è deciso di investire in progettazione e analisi della futura offerta formativa, al fine di consentire l'inserimento graduale del nuovo collaboratore. Il Cts infatti intende sempre offrire un servizio di qualità non solo come docenza, ma anche come organizzazione e supporto nello svolgimento del corso.

Le aree di maggiore attività sono **l'informatica professionale che, nel triennio, mantiene il primato con il 25% delle iscrizioni**, la formazione al lavoro con il 16%, frequentata soprattutto da apprendisti, e amministrazione e controllo (15%). I dati verranno approfonditi nel prossimo capitolo.

Garantire un'offerta formativa e diversificata è un impegno di mission e, seppur solo il 9% (4,1% Fte) delle proprie risorse umane si occupi della formazione continua, il Cts ha investito nel triennio in 102 ore di riunione di coordinamento strategico e 132.219 euro per docenze esterne, riuscendo a offrire ai lavoratori, occupati o in cerca di occupazione, opportunità formative di valore, per costruire gli strumenti e le competenze per il lavoro, consentendo a ciascuno di trovare un proprio percorso di crescita economica e professionale.

Grafico 2 - Corsi, iscrizioni e ore della formazione continua



2.5 L'apprendistato

L'apprendistato è regolamentato dalla Legge provinciale 12 del 4 luglio 2012 e prevede l'apprendistato di base (per la qualifica e il diploma professionale) e l'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere.

Il Cts offre percorsi di formazione per le seguenti professioni in apprendistato di base:



**Commesso
di vendita**



**Magazziniere
gestionale**



**Operatore
d'ufficio**

Per queste figure professionali la formazione è duale, alternando periodi di lavoro in azienda e formazione in aula, articolata in 400 ore per tre annualità.

Tutte le professioni di cui si occupa il Cts sono triennali e portano alla qualifica al termine del percorso.

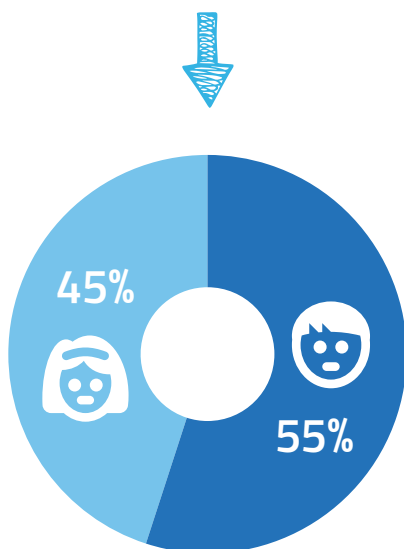
Il Cts si occupa anche dell'**apprendistato professionalizzante** con ordinamento formativo per la formazione dei tecnici di vendita. Organizza il corso di **formazione trasversale** a tutte le categorie dell'apprendistato professionalizzante (secondo gli standard regolati dalla Giunta



Allievi del corso per apprendisti commessi e magazzinieri gestionali

provinciale, con i seguenti argomenti: basi di diritto del lavoro, tipologie di contratto, lettura della busta paga e informazioni fondamentali sulla pensione e sulla pensione integrativa) e percorsi di formazione a integrazione delle ore previste per questa tipologia di contratto. Nel corso del triennio, gli apprendisti che hanno frequentato la formazione trasversale sono stati 552, di cui il 45% donne.

552
partecipanti
all'apprendistato
professionalizzante
nel triennio



Visita aziendale a una cantina del territorio



03 Per chi lo facciamo



3.1 I giovani in formazione

Nel 2019 ha scelto la formazione professionale il 23% dei ragazzi della popolazione scolastica degli istituti superiori della provincia, rispetto al 25% del 2017¹. Tra questi, il 14% si è iscritto al Cts, che presenta lo stesso trend delle iscrizioni in Formazione professionale con 229 allievi nel 2019 rispetto ai 238 del 2017 (- 4%).

La scuola si trova nel quartiere di Oltrisarco a Bolzano e accoglie, per la formazione di base, allievi che risiedono nei diversi distretti della città (particolarmente Europa Novacella e Don Bosco) e in altre zone della provincia, soprattutto Bassa Atesina. Gli allievi **provengono prevalentemente da scuole medie italiane** o da altri istituti superiori, hanno per il 27% un background migratorio e sono per il 75% posticipatari. La popolazione studentesca è eterogenea e rappresenta un complesso quadro socio-culturale.

¹ Fonte dati Intendenza scolastica italiana



Nel laboratorio di Simulimpresa

Alla formazione di base il Cts **dedica il maggior impiego di personale**, cioè l'87% dei formatori si occupa della docenza, del tutoraggio, del coordinamento, della preparazione e del monitoraggio degli stage e dell'alternanza formativa, dei colloqui con gli allievi e le famiglie, dell'accompagnamento in attività extrascolastiche.

Tab. 1 - Iscritti nelle scuole secondarie e FP italiane

Anno scolastico	Statali	FP	tot allievi
2019	5.468	1.638	7.106 23%
2018	5.341	1.622	6.963 23%
2017	5.158	1.687	6.845 25%

Agli studenti della formazione di base il Cts dedica l'87% del proprio personale



Tab. 2 - Iscritti nella formazione di base

Iscritti	2019	2018	2017	totale triennio
M	131	120	131	382
%	57%	52%	55%	55%
F	98	110	107	315
%	43%	48%	45%	45%
Totale	229	230	238	697

Tab. 3 - Ore di lezione nella formazione di base

2019	2018	2017	totale triennio
212.827	218.181	238.000	669.008

Iscritti per genere - Anno 2019



che ed aziendali, dello svolgimento di progetti per lo sviluppo di competenze di cittadinanza e di attività di sostegno e individualizzate.

La **distribuzione per genere** nel



2019 è pari al **43% di ragazze e al 57% di ragazzi**, sostanzialmente in linea con il 2016 (55% maschi e 45% femmine), con un picco significativo di presenza femminile nel 2018, pari al 48%.



3.2 I ragazzi a rischio di esclusione

La complessità della popolazione scolastica registra un trend in ascesa nel corso del triennio. L'aumento del numero di studenti con lacune importanti negli apprendimenti e spesso con problemi specifici di disagio giovanile, richiede un importante investimento di risorse per lo sviluppo di percorsi sempre più personalizzati e attenti al potenziamento non solo delle competenze professionali e lavorative, ma anche delle competenze di cittadinanza.

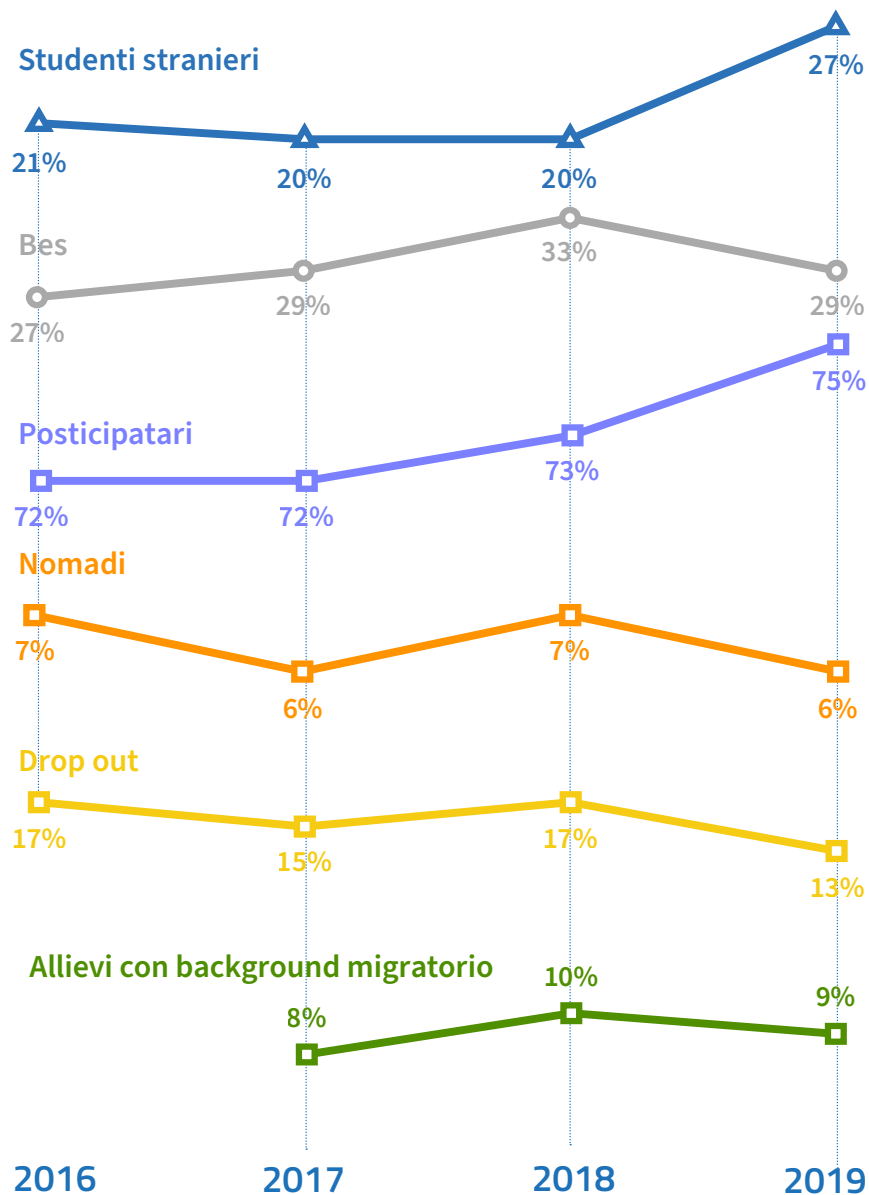
L'obiettivo è quello di fronteggiare situazioni di svantaggio socioculturale e consentire uno sviluppo adeguato dell'aspetto relazionale, sempre più richiesto dalle aziende.

Il Cts è costantemente impegnato a **trovare strategie didattiche innovative** al fine di coinvolgere il maggior numero di allievi in attività condotte in maniera diversa rispetto alle metodologie più tradizionali, al fine di **contrastare la dispersione scolastica** attraverso l'apprendimento laboratoriale e in situazione.

A partire dal 2016, si assiste ad un **incremento di studenti stranieri (27%)** provenienti da **24 paesi diversi**. A questo dato, che riguarda la nazionalità e non la cittadinanza, si aggiungono gli studenti che sono di ori-



Grafico 3 - Composizione studenti della formazione di base



gine straniera e hanno cittadinanza italiana (9%); gli allievi con **background migratorio** rappresentano quindi il **36% della popolazione studentesca**, rispetto al **23,3% delle scuole superiori** e della formazione professionale².

Questo quadro richiede al Cts di confrontarsi con una **variegata pluralità culturale**, con un grosso impegno di **mediazione e educazione** al rispetto reciproco, al fine di valorizzare la diversità e favorire la crescita personale attraverso lo scambio di esperienze multietniche.

Sempre più spesso, inoltre, il livello linguistico dei ragazzi con background migratorio è molto basso, per cui il Cts ricorre a tutti gli strumenti messi a disposizione dal sistema per supportarli nel loro inserimento: corsi di potenziamento linguistico e progetti didattici personalizzati, che consentono all'allievo un tempo maggiore per raggiungere la competenza linguistica.

Rimane **stabile nel triennio il numero di allievi nomadi** (6% nel 2019) per i quali è spesso necessario attivare progetti specifici che coinvolgono la rete con servizi ed educatori, richiedendo ai docenti competenze soprattutto di tipo relazionale e culturale.

L'incremento di casi con problemi

² Cfr. Benchmark provinciale Rilevazione 2019 a cura del Servizio provinciale di valutazione, grafico. 3

derivanti da grave svantaggio socioculturale e non sempre rientranti nelle categorie già considerate, con difficoltà ad inserirsi nel gruppo classe, ha determinato la necessità di inserire anche la **figura dell'educatore per sviluppare progetti specifici**, individuali o in piccoli gruppi, al fine di trovare strategie di recupero delle competenze di base di cittadinanza e contrastare la dispersione.

Significativo è anche il **continuo aumento di ragazzi con bisogni educativi speciali**, che nel 2019 raggiunge il **29%**, in linea con le altre scuole professionali, ma con un'importante differenza rispetto al 15,5% delle scuole secondarie e della formazione professionale³. Per i ragazzi con certificazione 104 (11%) la normativa prevede il supporto di un docente con competenze nell'insegnamento individuale e anche un numero massimo di allievi per classe, al fine di garantire una reale integrazione. Per gli studenti che rientrano nella legge 170/2010 o che hanno bisogni educativi speciali (18%) **non è previsto un supporto specifico**; il consiglio di classe elabora per loro un **piano didattico personalizzato**, ma un aumento così importante di allievi bes nelle singole classi, determina un proporzionale incremento della complessità e richiede competenze integrative per i docenti nell'ambito della didattica per i bisogni specifici di apprendimento.

³ Cfr. Benchmark provinciale Rilevazione 2019 a cura del Servizio provinciale di valutazione, grafico 3

Gli studenti del Cts provengono da

24 paesi diversi



milestones



La variegata pluralità culturale necessita di un grosso impegno di mediazione

Il Cts è costantemente impegnato a trovare strategie didattiche innovative per contrastare la dispersione scolastica



È significativo il continuo aumento di ragazzi con bisogni educativi speciali

La complessità della popolazione scolastica ha comportato un importante investimento per lo sviluppo di percorsi sempre più personalizzati



Tabella 4 - Studenti posticipatari

2019			2018			2017		
M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
101	71	172	92	75	167	98	73	171
77%	72%	75%	77%	68%	73%	75%	68%	72%

Naturalmente l'eterogeneità della popolazione studentesca richiede un continuo impegno progettuale del Cts che, come spiegato nel capitolo precedente, dedica un im-

portante numero di risorse e figure professionali diverse per garantire una formazione inclusiva, attenta al benessere dei propri studenti.

Nel 2019 sono state dedicate 2.958

ore di **docenza individualizzata** di cui il 76% in aula. L'introduzione del registro elettronico ha consentito un maggior dettaglio nell'elaborazione dell'indicatore, consentendo di misurare quante ore siano dedicate ad attività di supporto in aula e quante vengano destinate ad accompagnamento durante lo stage e durante le attività complementari alla formazione in aula.

Un altro elemento di complessità è dato dal 75% di presenza di **allievi posticipatari**, cioè non regolari nel percorso di studi, trend abbastanza



Visita a un negozio di un'azienda leader nel settore dell'abbigliamento e delle calzature

stabile nel triennio, molto superiore rispetto al 21,8% degli studenti delle scuole superiori⁴.

Il 13% di questi studenti, con un miglioramento nel trend del triennio, è nella fascia di età 19-29, cioè ragazzi oltre l'obbligo formativo, cui il Cts sta offrendo una possibilità di qualifica, contrastando il rischio dei drop out legato ad insuccessi scolastici precedenti.

Il quadro permane composito e complesso, per cui il Cts riconferma la propria strategia che ribalta la logica del negativo, attraverso la diversificazione delle attività, la strutturazione di progetti integrativi all'azione formativa, con un continuo aggancio al mondo del lavoro e dell'economia e una costante attenzione alla centralità della persona, in una logica di inclusione e di intervento olistico, non solo professionale, ma anche socioeducativo.

⁴ Cfr. Benchmark provinciale Rilevazione 2019 a cura del Servizio provinciale di valutazione, grafico 3

3.3 I giovani lavoratori e le giovani lavoratrici

La **formazione continua** del Cts è molto attrattiva per i giovani nella fascia dai 19 ai 29 anni, che rappresentano il **41% delle iscrizioni**. Il dato, in aumento rispetto al 2016 (33%), è significativo perché conferma il supporto fornito dal Cts ai giovani che investono nella propria formazione professionale e nella qualificazione, con una presenza sempre più rilevante di giovani lavoratrici e lavoratori in **apprendistato professionalizzato**, che raggiunge nel 2019 il 50% delle iscrizioni (tab. 5).

Questo è un dato rilevante perché evidenzia la trasformazione dell'apprendistato per le figure professionali di competenza del Cts, cioè commesso e commessa di vendita, magazziniere gestionale e operatore e operatrice di ufficio. Nel corso del triennio l'apprendistato di base e di secondo livello subisce un ulteriore decre-

Tabella 5 - Giovani fino a 29 anni per tipologia formativa

	2019					2018					2017				
	M	%	F	%	Tot.	M	%	F	%	Tot.	M	%	F	%	Tot.
Apprendistato	15	63%	9	38%	24	16	55%	13	45%	29	11	38%	18	62%	29
Formaz. continua	251	59%	172	41%	423	309	61%	201	39%	510	288	61%	183	39%	471
Totali	266	60%	181	40%	447	325	60%	214	40%	539	299	60%	201	40%	500
Di cui app. prof.	110	44%	101		211	108		116		224	115		91		206
% app prof/iscriz fcsl	44%		59%		50%	35%		58%		44%	40%		50%		44%

milestones



I giovani dai 19 ai 29 anni rappresentano nel triennio il 41% delle iscrizioni alla formazione continua del Cts

Il 21% degli apprendisti nel 2019 ha partecipato ad altri corsi della formazione continua



L'apprendistato di base subisce un ulteriore decremento anche per la trasformazione delle aziende nel settore del commercio

Analizzando i mutamenti del mercato del lavoro il Cts ha rivisto una parte della propria offerta formativa progettando nuovi percorsi

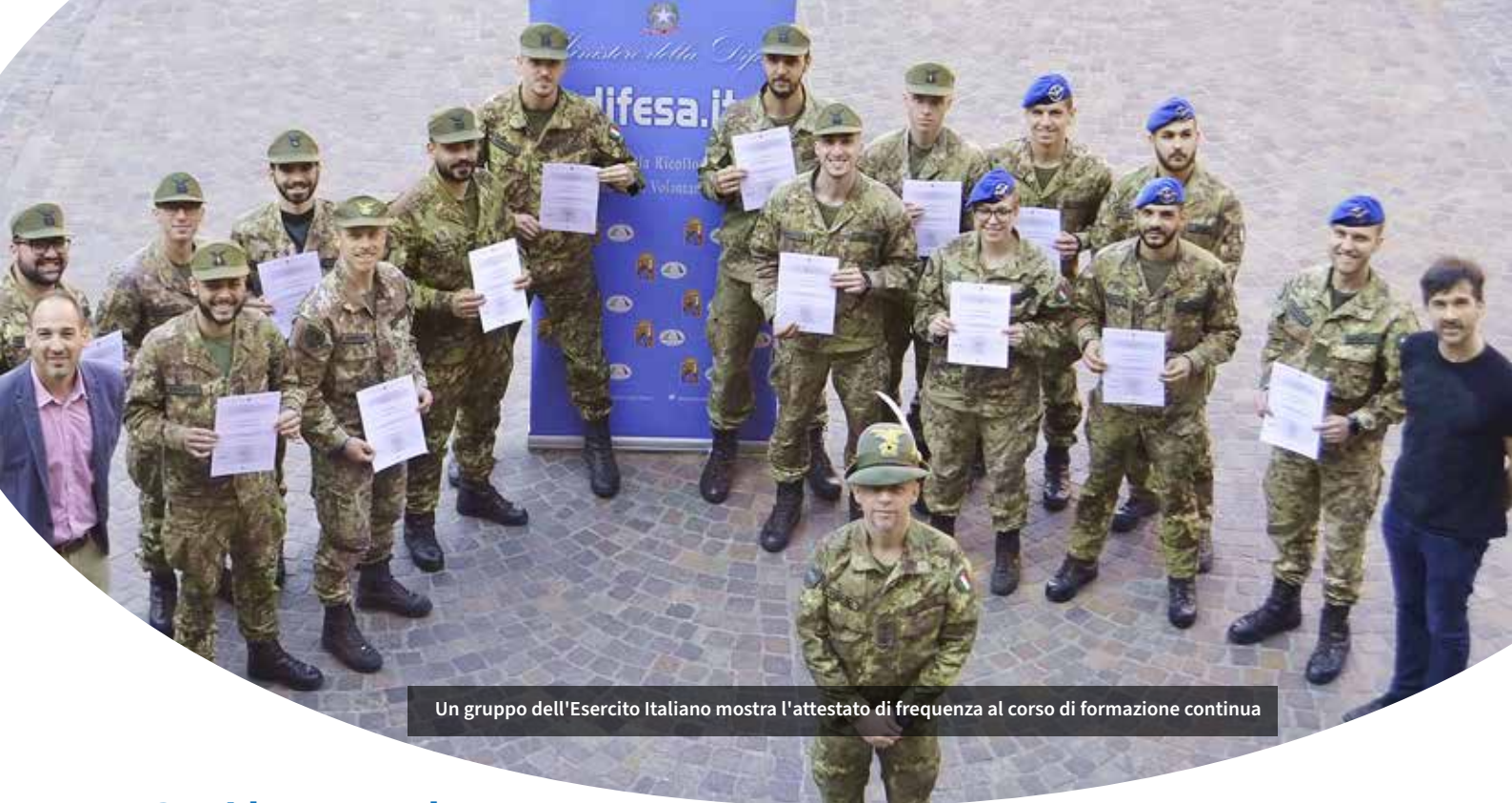


mento e, pur consentendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico, viene maggiormente utilizzato da persone già maggiorenni (78% nel 2019). Questo cambiamento, iniziato già nel 2012 con la revisione della legge che regola l'apprendistato, è determinato anche da una **trasformazione della tipologia di aziende commerciali** presenti sul territorio, che vede la progressiva scomparsa dei negozi storici a vantaggio delle grandi catene, la cui politica di assunzione del personale predilige prevalentemente i ragazzi maggiorenni.

In generale l'**apprendistato professionalizzante** o di mestiere, cui possono accedere le persone di età compresa **tra i 19 e i 29 anni**, è una **modalità di inserimento** aziendale in incremento.

Il Cts, che organizza la formazione di base obbligatoria per i giovani lavoratori e lavoratrici con questa tipologia di contratto, ha garantito nel triennio la formazione a **552 apprendisti**, rispetto ai 358 del precedente triennio, con un incremento del 54%. Interessante notare come i corsi proposti dal Cts per questa tipologia di apprendisti siano stati **attraenti per le aziende**: nel 2019 il 21% delle iscrizioni degli apprendisti ha visto la partecipazione ad altri corsi, soprattutto nel settore dell'amministrazione e controllo, dell'informatica, della comunicazione e della logistica e magazzino, a corredo della loro formazione professionale.

Analizzando questa situazione di trasformazione del mercato, il Cts ha **rivisto una parte della propria offerta formativa** della Fcsl, realizzando dei percorsi trasversali e interessanti per la crescita professionale di questa tipologia di lavoratori. Per identificare l'offerta specifica, ha caratterizzato con una A i corsi dedicati agli apprendisti e in futuro predisporrà, nel proprio catalogo, una sezione loro riservata, al fine di rendere più identificabile e fruibile l'offerta formativa.



Un gruppo dell'Esercito Italiano mostra l'attestato di frequenza al corso di formazione continua

3.4 I lavoratori e le lavoratrici in Fcsl

Oltre all'importante investimento di risorse nella formazione di base, il Cts mantiene il proprio impegno anche nella **formazione continua**, ritenendo fondamentale offrire aggiornamento e riqualificazione ai lavoratori del territorio, con scelte strategiche che portano ad una **continua revisione dell'offerta**. L'offerta rimane attrattiva per diverse fasce di età, con il 39% di partecipanti sotto i 29 anni e il 16% con più di 49 anni, indice che la gamma dei corsi risponde ad esigenze diverse (grafico 4).

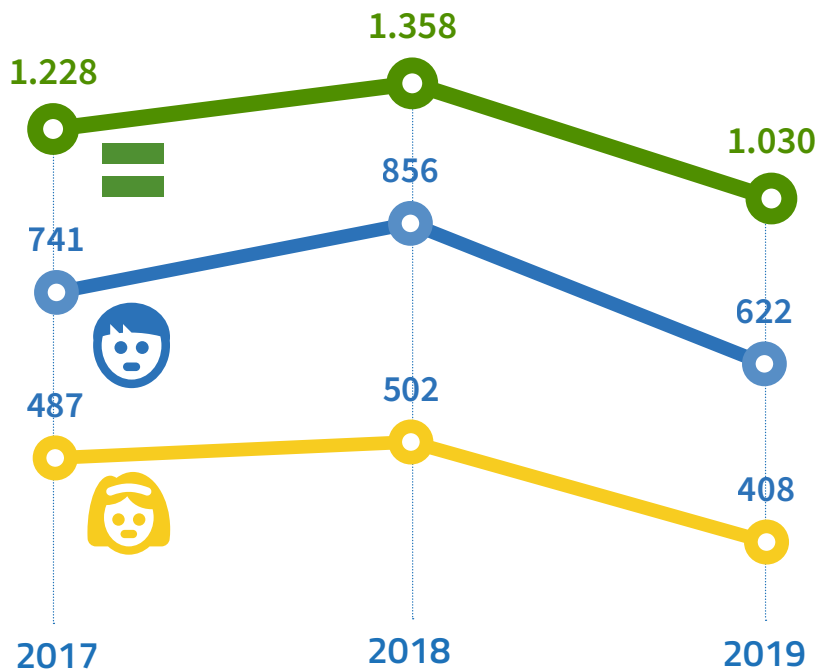
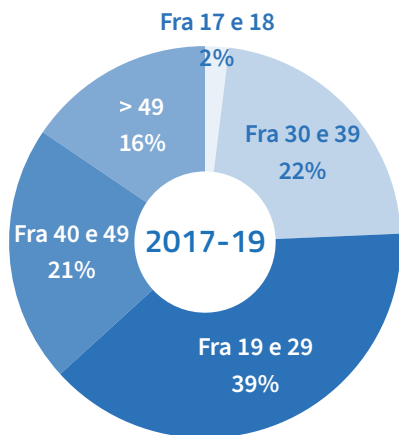
Oltre alle diverse fasce di età, la formazione continua del Cts è rivolta a **diversi destinatari** (grafici 5 e 6):

- ai **lavoratori adulti**, per mantenersi aggiornati ri-

spetto ai nuovi saperi e all'innovazione tecnologica (71%)

- ai **disoccupati**, per reinserirsi nel sistema economico-produttivo (17%);
- ai **giovani**, per acquisire competenze nel momento dell'ingresso nel mercato del lavoro (3% delle iscrizioni riguarda giovani in cerca di prima occupazione e studenti che integrano il loro percorso di studi);
- alle **fasce deboli e a rischio di esclusione**, per integrarsi nel mercato del lavoro (corsi per persone di recente immigrazione, profughi ecc.).

Grafico 4 - Fcsl, iscrizioni per fasce di età e sesso, triennio 2017-2019



Nel 2019 i lavoratori occupati sono stati il 73%, con un buon incremento rispetto al 62% del 2016. Il trend nel triennio è positivo: **3.616 lavoratori** (incremento dell'11% rispetto al triennio precedente) **hanno partecipato a corsi di formazione** in diversi ambiti, con una presenza femminile stabile al 39%.

L'attrattività dei corsi è confermata dalla **fidelizzazione dei partecipanti**: 102 persone, pari al 12% degli iscritti, hanno partecipato a più di un'iniziativa e l'89% ha ottenuto un attestato di partecipazione, presenziando per più dell'80% delle ore complessive dei corsi, con un miglioramento rispetto al 2016 (83%). La validità dell'offerta è attestata anche dal gradimento dei corsisti,

registrato dai questionari somministrati alla fine di ogni corso: per l'87% il corso è stato in linea con le aspettative, per il 52% addirittura superiore, il 63% ha imparato molto più delle attese iniziali e per il 72% l'acquisizione di nuove competenze ha consentito di migliorare il proprio lavoro.

In **aumento il numero di stranieri** (il 26% rispetto al 16% del 2017, tabella

6) in trend con il precedente triennio (25% nel 2016) che frequentano corsi differenti: le donne scelgono soprattutto l'ambito della contabilità e della comunicazione. Gli uomini optano invece per la logistica e per percorsi con qualifiche specifiche, come l'idoneità professionale alla commercializzazione e somministrazione degli alimenti e delle bevande.

Grafico 5 - Fcsl, stato occupazionale nel triennio

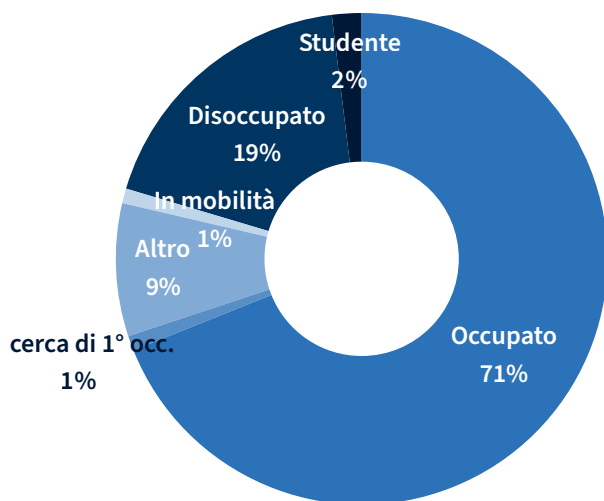
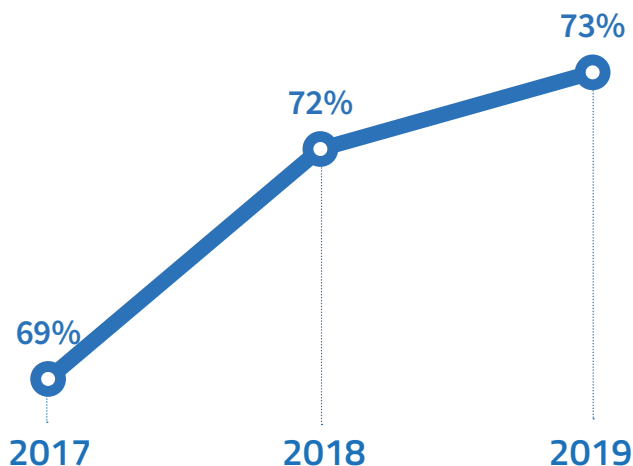


Grafico 6 - Fcsl, lavoratori occupati nel triennio



Nel 2019, 102 lavoratori hanno partecipato a più di un corso della formazione continua

Positivo l'indice di gradimento: per l'87% dei partecipanti il corso è stato in linea con le aspettative, per il 52% addirittura superiore



Il 21% dei partecipanti ai corsi di formazione continua ha un diploma di laurea

Nel triennio, sono state 295 le aziende i cui dipendenti, nei vari anni, hanno frequentato corsi di formazione continua



Tabella 6 - Fcsl, iscrizioni per sesso e nazionalità

	2017						2018						2019					
	M	%	F	%	Tot.	%	M	%	F	%	Tot.	%	M	%	F	%	Tot.	%
Italiani	641	87%	385	79%	1.026	84%	754	88%	362	72%	1.116	82%	468	75%	298	73%	766	74%
Stranieri	100	13%	182	21%	202	16%	102	12%	140	28%	242	18%	154	25%	110	27%	264	26%
Totali	741		487		1.228		856		502		1.358		622		408		1.030	

Tra gli stranieri che frequentano i corsi di Fcsl, il 31% è disoccupato, con una percentuale maggiore tra le donne (64%) e il 12% ha un contratto di apprendistato ed è rappresentato solamente da uomini.

Abbastanza stabile nel triennio il trend della scolarità degli iscritti (graf. 7): il 50% ha un diploma, il 12% una qualifica professionale e il 21% una laurea (il 52% sono donne). Tra i **laureati**, il 24% frequenta corsi nell'area amministrazione e controllo, maggiormente prediletta dalle donne (80%), mentre il 16% che frequenta i percorsi di informatica professionale è rappresentato dall'86% di uomini.

Questo **attesta un consolidato stereotipo di genere** nella scelta delle professioni e della formazione ad esse collegata.

Il 18% frequenta la formazione al lavoro, cioè percorsi di formazione nel settore dell'apprendistato professionalizzante.

Nel settore dell'informatica e delle nuove tecnologie, accanto alla linea di corsi rivolti a lavoratori che devono incrementare le proprie competenze, il Cts ha **potenziato la gamma altamente specialistica** destinata soprattutto alle forze dell'ordine (il 9% delle iscrizioni è rappresentato da Polizia di Stato nei suoi diversi compartimenti, Esercito Italiano, Guardia di Finanza e Carabinieri) in settori che richiedono aggiornamento continuo e laboratori tecnologicamente all'avanguardia. Questa partnership è molto importante perché, attraverso la formazione, il Cts contribuisce alla **sicurezza del territorio e dei cittadini**.

Sempre significativo il contatto con le imprese del territorio. Nel corso del triennio, **sono state 295 le aziende** i cui dipendenti, nei vari anni, hanno frequentato corsi di formazione continua. Un numero importante, indice di come il Cts intercetti i fabbisogni formativi espressi dal sistema economico-produttivo, con un'offerta attrattiva e qualificante per i lavoratori.

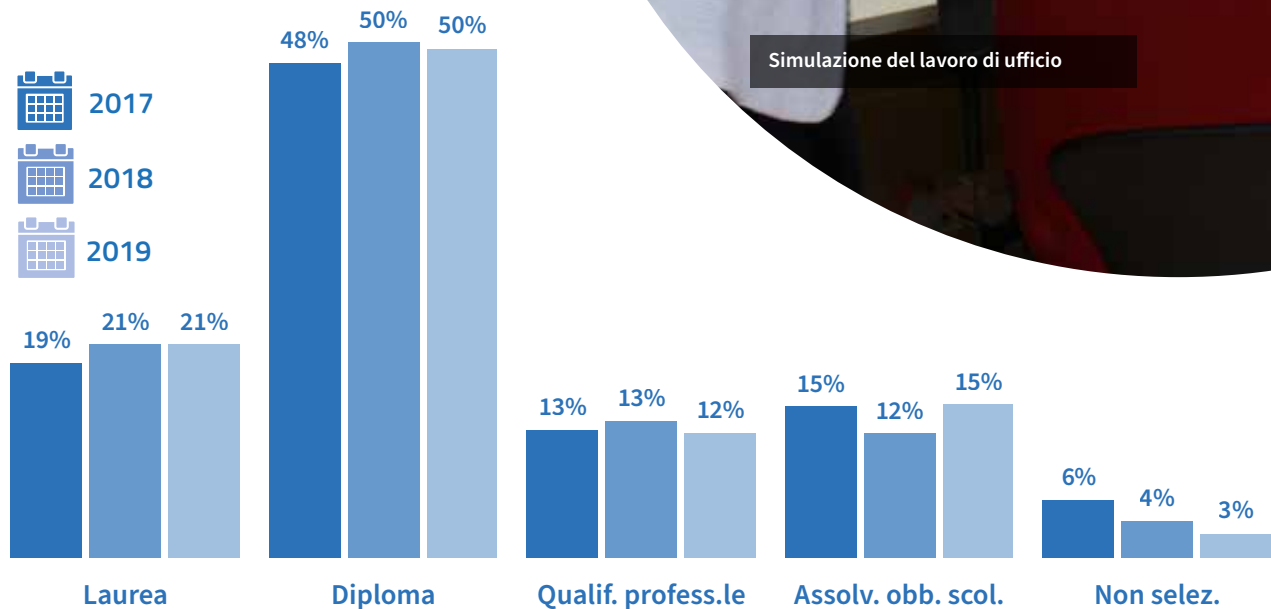
Nel 2019 il Cts ha stipulato un **accordo di collaborazione** con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bolzano per la creazione di un percorso professionale, dedicato a neodiplomati, per la loro formazione nell'ambito giuridico-amministrativo con l'obiettivo di un futuro inserimento negli studi professionali. Il Cts continuerà ad

impegnarsi nella **progettazione di percorsi in accordo con il mondo del lavoro** al fine di favorire opportunità di formazione unita alla reale possibilità di inserimento lavorativo.

Pur rispettando le normative che richiedono alle pubbliche amministrazioni particolare attenzione al contenimento della spesa e all'applicazione delle leggi nazionali ed europee per la scelta dei fornitori, il Cts ha sempre cercato di mantenere un servizio altamente qualificato, nella convinzione che una formazione pubblica di qualità, che consenta pari opportunità di accesso, sia un valore aggiunto per il nostro territorio, per le aziende e per i lavoratori.



Grafico 7 - Fcsl, iscrizioni per titolo di studio





 **il Cts**
ai tempi del
Covid
2020



LA FAD, DA SFIDA A OPPORTUNITÀ



Grazie alle attività già avviate in precedenza, il Cts ha risposto in tempi brevi alla necessità di nuove modalità formative a distanza rese necessarie dal Covid

Proprio durante la redazione del Bilancio sociale è accaduto un evento eccezionale causato dall'**emergenza epidemiologica Covid - 19** che ha richiesto anche al Cts l'adozione di un **piano straordinario nella didattica**. Per questo motivo, anche se il presente documento analizza i dati fino al 2019, si ritiene imprescindibile prevedere un **inserto speciale** per presentare come il Cts ha agito nella situazione di straordinarietà.

Grazie alla piattaforma **GSuite for Education** già attiva nella didattica, il Cts ha potuto attivare subito la **formazione a distanza**, in quanto la tecnologia era già predisposta e ciascun docente e allievo dispone di un proprio account @cts-einaudi.it.

Per tutti i docenti sono state definite le **linee guida**, che prevedono l'utilizzo di un'unica piattaforma per videolezioni e condivisione dei materiali, insieme al **registro elettronico** per il coordinamento delle attività, potenziando gli strumenti già in uso da anni. Per favorire i docenti meno esperti sono stati realizzati dei **corsi di formazione interni**, su base volontaria, per l'introduzione agli strumenti tecnologici adottati. È stato inoltre definito un **responsabile della FaD** cui fare riferimento per la risoluzione di problematiche tecniche, che è anche responsabile dell'aggiornamento di un'area web



Il Cts ha immediatamente fissato tre obiettivi principali: rendere **coerenti, omogenee e continue** le attività svolte dai docenti, mettere gli studenti in condizione di fruire della Fad e garantire l'assolvimento del ruolo sociale di formazione e integrazione dei giovani.





riservata dedicata, contenente le linee guida, le best practice e il materiale formativo più significativo per i docenti.

Dai grafici seguenti si può vedere come alcuni strumenti fossero già in uso prima della sospensione delle lezioni, benché poi se ne sia incrementato l'utilizzo. (Graf. 1 e 2)

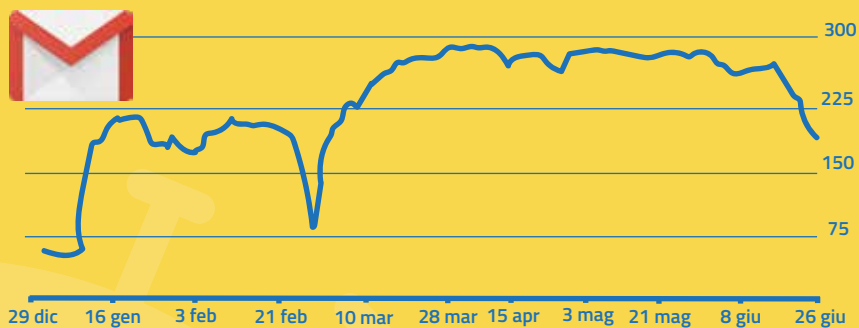
L'attivazione della risorsa **Classroom** per l'erogazione delle lezioni e della formazione a distanza è stata abilitata ed è entrata progressivamente in uso a partire dal 6 marzo 2020, una volta appurato che la sospensione delle attività didattiche in presenza si sarebbe prorogata a lungo (Graf. 3).

In poco tempo, grazie all'impegno di tutti i docenti, ad alcuni dei quali meno avvezzi all'utilizzo marcato della piattaforma è stata fatta immediatamente formazione ed è stata garantita assistenza interna, si è passati da 10 incontri della prima settimana ad una media di circa 40 videoincontri quotidiani, utilizzando Meet.

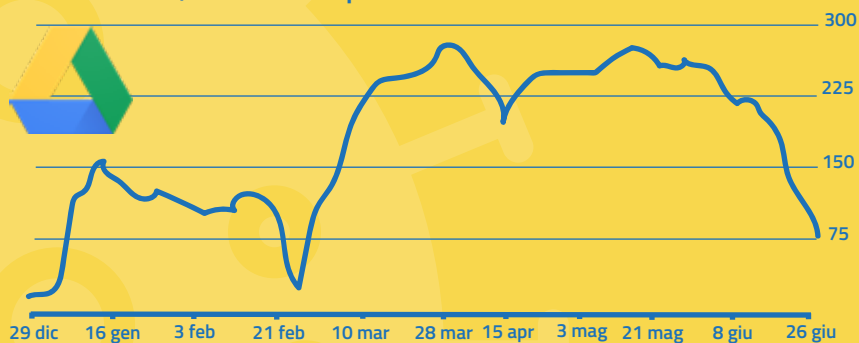
Dal 6 marzo a fine giugno 2020 sono state svolte 2.142 lezioni collettive e 767 incontri individuali, per un monte ore pari a 10.076 ore.

Il Cts, inoltre, consapevole del ruolo sociale e inclusivo che la scuola svolge, ha deciso di effettuare un **censimento periodico degli studenti**, da cui è risultato che 18 allievi non partecipavano alla FaD, 10

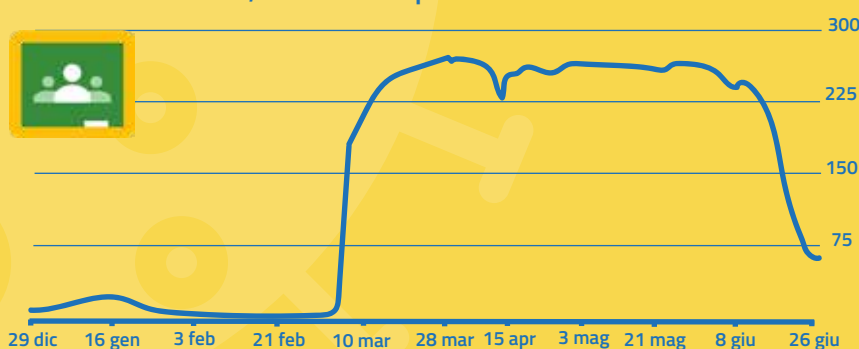
Graf. 1 - Gmail, utenti attivi per settimana



Graf. 2 - Drive, utenti attivi per settimana



Graf. 3 - Classroom, utenti attivi per settimana





Dal 6 marzo a fine giugno:



dichiaravano un accesso limitato ad Internet e 54 (pari al 24%) non disponevano di un PC o lo dovevano condividere con altri familiari. La scuola ha quindi deciso di **fornire agli studenti 40 pc in comodato**, avvalendosi anche della collaborazione con l'Ana (Associazione Nazionale Alpini) per la consegna sul territorio quando gli spostamenti erano assolutamente proibiti per il personale scolastico. Un ruolo fondamentale è inoltre stato svolto dagli insegnanti, che sono riusciti a contattare gli studenti meno attivi.

Sono sempre stati effettuati **monitoraggi delle attività didattiche** con lo scopo di garantire una continuità di rapporto con gli studenti e contestualmente anche evitare sovraccarichi di attività proposte. Anche dal punto di vista del coordinamento organizzativo, la direzione ha tenuto continui incontri con coordinatori e tutor per verificare lo stato avanzamento lavori, monitorare le attività, introdurre correttivi, sostenere i docenti e va-

lutare l'efficacia dell'apprendimento.

Al termine delle attività formative, durante gli esami che si sono svolti in presenza, è stato chiesto agli studenti di dare un riscontro sull'esperienza della Formazione a distanza e i pareri sono stati abbastanza concordi nel ritenere la Fad uno strumento utile, ma da alternare alla didattica in presenza. Per la maggior parte degli studenti, infatti, la formazione in presenza rimane comunque la modalità preferita di apprendimento, anche in termini di socializzazione e partecipazione ad una collettività che si arricchisce attraverso lo scambio relazionale.

L'esperienza per il Cts è stata positiva e, come impegno per il futuro, c'è l'intenzione di potenziare e strutturare questa tipologia formativa, alternandola alla formazione in presenza e, soprattutto, diffondendola tra i corsi che maggiormente preparano a professioni nel settore tecnologico.





2016  Bilancio sociale

04 Come lo facciamo

Professione
CCIAA
VALORI INNOVAZIONE



4.1 Approccio strategico dell'organizzazione

Il Cts ha scelto di collegare e valorizzare nel Bilancio sociale tutti gli strumenti strategici di cui si è dotato. Si è impegnato a lavorare con qualità e ha deciso, volontariamente, di investire sulla certificazione dei propri processi, per renderli trasparenti, chiari e comprensibili a tutti i propri stakeholder. Il sistema qualità è radicato nella cultura del Cts come **scelta spontanea** (non è richiesta per legge) per mantenere viva la tensione al miglioramento continuo. L'obiettivo è quello di sottoporre a verifica e far certificare da auditor esterni, processi che non si vuole rimangano autoreferenziali.

La scuola ha adeguato il proprio sistema alla versione **ISO 9001:2015** che risponde bene alla necessità di spostare il focus dalla procedura verso l'analisi del rischio



Focus group con gli stakeholder

e la pianificazione di azioni che lo possano prevenire. Il sistema qualità diventa così uno strumento sempre più correlato alla governance dell'autonomia e ai principi della accountability¹.

Gli stessi strumenti introdotti dalle normative anticorruzione e dal regolamento europeo 2016/679 sulla privacy, fatti rientrare nella visione più ampia e strategica di risk management, cioè la mappatura dei processi per

¹ Cfr, *La rendicontazione sociale negli istituti scolastici*, Franco Angeli, 2016, p.15: "Nella definizione di "Accountability" esprime anzitutto la responsabilità per i risultati conseguiti da un'organizzazione nei confronti di uno o più portatori di interessi (account-holders o accountees) da parte di un soggetto o di un gruppo di soggetti (accountors) che subiscono le conseguenze dirette – positive (premi) o negative (sanzioni) – delle loro scelte e azioni a seconda che i risultati desiderati siano raggiunti o disattesi".

Il sistema qualità sottopone alla verifica di auditor esterni processi che non devono restare autoreferenziali

il Piano nazionale anticorruzione (PNA) e il registro dei trattamenti², si trasformano da meri adempimenti burocratici a strumenti strategici di governance. In questo scenario il Cts inserisce il proprio Bilancio sociale, per dare colore all'assetto manageriale sempre più richiesto alle pubbliche amministrazioni attraverso il grande valore della didattica e della crescita formativa che devono rimanere il fulcro e l'obiettivo ultimo del Cts.

Il Cts ha ritenuto utile introdurre una **matrice per l'analisi swot**³, mutuandola dal sistema qualità e collegandola al piano delle azioni di miglioramento. Questo strumento permette di tenere agilmente sotto controllo i diversi ambiti di rischio, di collegare le misure di prevenzione e le relative azioni di perfezionamento. È un utile punto di partenza per la redazione del **piano di miglioramento** richiesto alle

2 Documento che contiene le principali informazioni sulle operazioni di trattamento dati svolte dal titolare. È uno dei principali elementi di accountability del titolare, perché fornisce un quadro aggiornato dei trattamenti in essere all'interno della propria organizzazione, indispensabile per ogni attività di valutazione o analisi del rischio e dunque preliminare rispetto a tali attività.

3 strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (Strengths), le debolezze (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) di un'azione/progetto

scuole e strettamente collegato al **rapporto di autovalutazione (Rav)**⁴, introdotto da alcuni anni, in base al quale tutte le scuole sono tenute ad introdurre e gestire processi formali di autovalutazione, valutazione esterna, pianificazione e implementazione di azioni di miglioramento e rendicontazione dei risultati.

In questo contesto, il Bilancio sociale sta acquisendo sempre più significato per le strutture formative: nel 2019, infatti, è ripreso anche il lavoro coordinato dal Sistema provinciale di valutazione, che promuove il processo rendicontativo in tutte le scuole della provincia per creare una base comune di rendicontazione sociale, promuovendo

4 Indicazioni date dal Sistema Nazionale di Valutazione - Miur e adeguate al sistema scolastico provinciale dal Servizio provinciale di valutazione (Spv)

la cultura dell'autovalutazione. A maggior ragione il Cts, che ha una pluriennale esperienza con la quarta edizione di Bilancio sociale, trova ulteriore spinta e motivazione per proseguire nella scelta intrapresa nel lontano 2011, che ha consentito all'organizzazione di crescere in modo consapevole e trasparente. Il Bilancio sociale è uno **strumento di autovalutazione**, come lo è anche di **eterovalutazione**, perché coinvolge nel processo i principali stakeholder che contribuiscono ad arricchire l'analisi e suggeriscono apporti migliorativi attraverso la terzietà dei loro contributi. Il Cts ha scelto di raccontarsi attraverso i numeri, per rendicontare la propria attività e mostrare con trasparenza e solidità il cammino quotidiano verso il miglioramento continuo.



Competenze e valori: progetto per lo sviluppo delle *soft skill*, evento finale



4.2 Il capitale umano e intellettuale

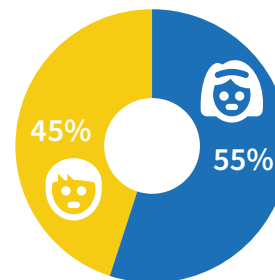
Il capitale umano ed intellettuale del Cts che, in base al patto di stabilità, rimane sostanzialmente invariato nel corso del triennio, è formato da 47 docenti, 3 collaboratori e collaboratrici all'integrazione, 4 amministrative (di cui due part time), 2 bidelli e una direttrice. Tra i docenti, il 55% sono donne, con un buon equilibrio di genere; il 74% dei formatori ha un contratto a tempo pieno e il 26% di part time presenta un buon equilibrio tra il 24% degli uomini e il 27% delle donne. Un patrimonio costituito da un **gruppo di formatori altamente qualificato**: l'83% ha un diploma di laurea (59% donne) e il 17% un diploma superiore. Tra le docenti, l'88% è in possesso del diploma di laurea e il 73% lavora full time.

Più della metà dei docenti ha avuto **esperienza in azienda** o in altre organizzazioni, fattore molto importante perché consente di integrare la competenza pratica a quella teorica, fondamentale per una realtà che richiede la conoscenza del mondo del lavoro, unita a competenze didattiche aggiornate e diversificate in base alla tipologia di utenza e di corso.

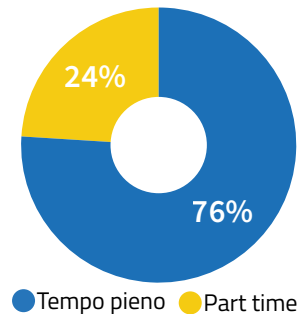
L'età media dei formatori è di 48 anni e il 36% ha meno di 45 anni. Rispetto al precedente Bilancio sociale la

Grafico 8 - Caratteristiche corpo docente

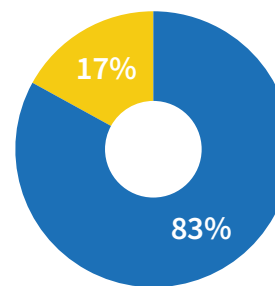
Docenti per genere



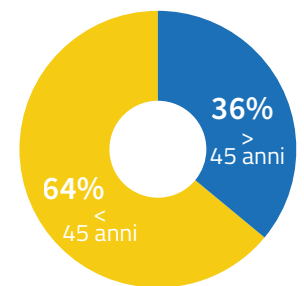
Contratti formatori



Qualifiche docenti



Età docenti



● Laurea ● Diploma



L'Esercito presenta agli studenti
le diverse opportunità lavorative

media si è alzata (46,6 anni) e i docenti sotto i 45 anni sono scesi dal 45% al 36%: questo dato è naturalmente spiegabile non solo con il trascorrere del tempo, ma anche e soprattutto collegandolo all'incremento della percentuale di docenti che sono stati **confermati a tempo indeterminato**: il 79% rispetto al 62% del 2016 e molto superiore al 65,4% delle scuole secondarie di secondo grado e formazione professionale⁵. Il turnover molto basso è indicatore estremamente positivo per la **continuità didattica**: tra il 21% dei docenti che viene incaricato annualmente, il 72% riconferma la propria presenza al Cts al momento della scelta del posto.

Come ulteriore arricchimento e diversificazione di esperienze, il Cts investe anche su esperti esterni che contribuiscono alla realizzazione di diverse attività integrative alla formazione di base: nel 2018 sono stati emessi incarichi

⁵ Cfr. Benchmark provinciale. Rilevazione 2019 tab. 8

83% dei docenti
ha già terminato
il percorso
abilitante

6.249
le ore
di aggiornamento
dei docenti nel triennio



chi per 68.616 euro, principalmente per brevetti, docenze specialistiche su progetti integrativi nel campo turistico sportivo, tecnico specialistico dello spettacolo e per lo sviluppo delle competenze trasversali.

Il Cts è attento alla qualità delle proprie risorse: l'83% di queste ha già terminato il percorso abilitante, un processo di formazione e valutazione molto lungo e impegnativo; il 6% ha superato la prima fase della procedura per il raggiungimento dell'idoneità sostanziale⁶, che dovrà essere portata a termine con un'altra annualità di impegno formativo

⁶ La formazione professionale ha adottato una procedura concorsuale per la valutazione degli insegnanti che si articola in due fasi: l'idoneità sostanziale, che si raggiunge nel primo anno, e l'idoneità all'insegnamento, che conclude il percorso



La direttrice con il personale della segreteria

e personale. Si tratta di un importante investimento da parte della formazione professionale per la specializzazione delle proprie risorse a vantaggio di una didattica all'avanguardia e innovativa e di persone preparate per lavorare in un contesto complesso, che richiede competenze tecniche, professionali e relazionali.

Oltre a questa formazione, nel triennio i docenti hanno fatto **6.249 ore di aggiornamento**, sia tecnico, sia su temi legati all'inclusione e alla didattica a favore di allievi che hanno bisogni specifici di apprendimento.

Un'organizzazione complessa e diversificata come il Cts investe nello sviluppo professionale dei propri collaboratori anche attraverso l'assegnazione di **ruoli interni** a presidio delle diverse attività.

Nel corso del triennio il 36% dei docenti ha svolto almeno una volta il ruolo di tutor, il 21% quello di coordinatore di un prodotto formativo e il 43% ricopre altri ruoli, dalla gestione del sistema qualità alla conduzione di gruppi di lavoro e di progetto. I coordinatori e i tutor svolgono il loro ruolo da più di tre anni, perché la stabilità e la competenza, consolidata con l'esperienza, sono un aspetto importante in ruoli delicati che richiedono continuità nel tempo.

milestones



Il 72% dei docenti con incarico annuale sceglie nuovamente il Cts

La formazione continua del corpo docente resta una priorità: sono infatti 6.249 le ore di aggiornamento utilizzate dai formatori

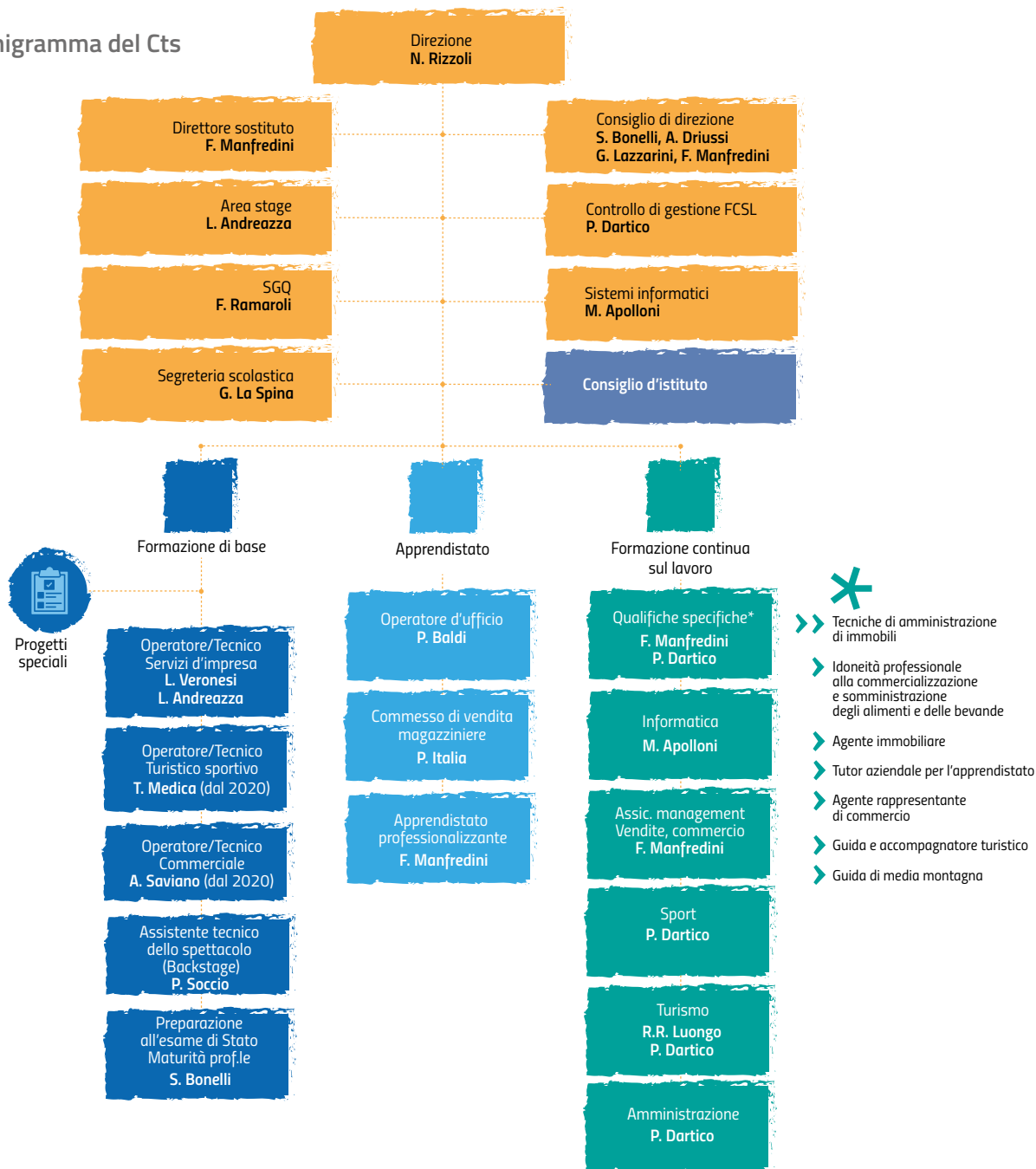


La percentuale di docenti a tempo indeterminato è passata dal 62% del 2016 al 79% di oggi

Il 43% dei docenti ricopre anche altri ruoli all'interno del Cts (coordina progetti, conduce gruppi di lavoro, gestisce il sistema qualità)



Organigramma del Cts



4.3 Il capitale relazionale

Uno dei risultati più importanti del processo di rendicontazione sociale che il Cts ha conseguito è la consapevolezza che la creazione di valore – esplicitata come obiettivo nella propria mission – può attuarsi pienamente solo grazie ad una visione strategica di lungo periodo e di investimento nel proprio **patrimonio relazionale**.

La rete di rapporti instaurati con tutti gli interlocutori, la sua articolata qualità e intensità, consente di raggiungere obiettivi e realizzare performance sociali rendicontate in questo bilancio che il Cts, da solo, non avrebbe potuto ottenere.

Il capitale relazionale è costituito dalle variegate occasioni di scambio, confronto, comunicazione e ascolto con i soggetti a diverso titolo coinvolti nelle fasi di attuazione delle funzioni del Cts, dalla progettazione all'erogazione, dalla pianificazione alla gestione, dalla promozione alla valutazione. La rete costruita con aziende e fornitori, famiglie e corsisti, istituzioni e associazioni, consulenti e docenti, non è casuale: è uno stile che, valorizzando i caratteri di reciprocità e com-

plementarietà, contraddistingue sia l'organizzazione interna, per creare identità, valori e cultura comune, coesione, obiettivi condivisi, sia i rapporti esterni, per interagire con il territorio e connettere la scuola professionale all'ambiente in cui opera.

Da sempre, per la rendicontazione di questi elementi immateriali, che non hanno un immediato riscontro in termini quantitativi o non sono espressi/esprimibili con dati numerici, il Cts ha utilizzato degli indicatori delle dimensioni qualitative delle attività, eventualmente affiancati da valori che aiutassero a rilevarne il peso.

L'occasione che consente di "misurare" e valorizzare al meglio i progressi e l'evoluzione del capitale relazionale è proprio il **processo di costruzione e diffusione** del Bilancio sociale, al cui evento di presentazione nel 2016 hanno partecipato 140 persone, con una rappresentanza di stakeholder esterni superiore al 50%. La pubblicazione di 700 copie del documento di rendicontazione è stata distribuita personalmente dalla direzione e dai docenti del Cts ad aziende, enti, associazioni, nuovi docenti, famiglie degli allievi neoiscritti e stakeholder che hanno iniziato nuove collaborazioni con il Cts, spiegando il significato del Bilancio sociale e il suo apporto informativo per una approfondita conoscenza delle attività e dei suoi risultati.



Gli stakeholder all'evento di presentazione del Bilancio sociale 2016

milestones



La rappresentanza di stakeholder esterni alla presentazione dell'ultimo Bilancio sociale superava il 50%

Per la realizzazione del Bilancio sociale 2019 sono stati coinvolti 31 portatori di interesse, suddivisi in 4 focus group tematici



Per favorire la comunicazione bidirezionale il Cts ha dato vita alla newsletter "InFormazione"

Dal monitoraggio sulla rappresentanza dei genitori emerge che 118 di loro hanno partecipato alle udienze periodiche, pari al 52% degli studenti



La realizzazione di questo Bilancio sociale è stata un momento molto importante per potenziare la consultazione e il **dialogo con gli stakeholder**, indispensabili per conoscerne le aspettative e rafforzare un legame fiduciario basato sull'ascolto reciproco. Attraverso la realizzazione di 4 incontri, con la tecnica del focus group, che hanno coinvolto 31 partecipanti (docenti, studenti, genitori, fornitori, aziende, rappresentanti di enti pubblici e privati), il Cts ha voluto rilanciare la **caratteristica bidirezionale** propria del processo comunicativo che caratterizza il bilancio sociale. L'obiettivo era quello di favorire, oltre che la comprensione, anche la reazione degli interlocutori nei confronti del Cts, con la consapevolezza che il rapporto con i portatori d'interesse sia lo strumento migliore per tutelare l'organizzazione dal rischio di derive autoreferenziali.

Gli stessi partecipanti hanno confermato il loro interesse alla attivazione di un nuovo canale di comunicazione chiamato **InFormazione**, una newsletter che il Cts pubblica con cadenza trimestrale dal dicembre 2019, con aggiornamenti sull'avanzamento dei lavori per la realizzazione del Bilancio sociale. La comunicazione viene inviata anche a tutto il personale docente della scuola e ai membri del Consiglio d'istituto, per complessivi 110 invii ad uscita (3 uscite realizzate). Poiché da tempo il Cts è alla ricerca di uno strumento agile e di semplice gestione per mantenere attuale e rendere capillare il trasferimento di informazioni con tutti gli stakeholder, la sperimentazione fatta con InFormazione, se giudicata positiva, potrà proseguire e diventare permanente, riuscendo a raggiungere tutti i pubblici interessati alla vita del Cts e coinvolti nella comunità scolastica.

Stimolato anche dall'attuazione dell'autonomia scolastica, che assegna un ruolo di rappresentanza ai genitori degli studenti, il Cts è riuscito a monitorare la loro partecipazione alle udienze periodiche rilevando la presenza di 118 genitori pari al 52% degli allievi. Il



Il team che ha lavorato alla redazione del Bilancio sociale 2019

dato della partecipazione aumenta se si considera che alcuni genitori incontrano i tutor in appuntamenti personali; il Cts è sempre attento e disponibile ad offrire e sollecitare possibilità di incontro con le famiglie, per la condivisione dei progetti formativi e dei risultati degli studenti.

Il Cts è anche un **sogetto economico** e, grazie all'autonomia di bilancio, è stato possibile approfondire le informazioni relative a un'importante categoria di stakeholder: i fornitori. Queste figure sono essenziali per dotare la struttura di beni e servizi che, in affiancamento alle risorse interne permettono il funzionamento della struttura. Nel triennio i fornitori sono stati com-

pletivamente 469, per un importo fatturato complessivo di 1.000.945 euro.

Un risultato particolarmente significativo dell'attività di networking praticata dal Cts è l'accordo di collaborazione con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bolzano avviato nel 2019, che ha portato alla creazione di un **percorso professionale ad hoc** di 180 ore. Un'iniziativa dedicata a neodiplomati, con l'obiettivo di preparare giovani formati con un'alta specializzazione (nozioni contabili, competenze fiscali, strumenti informatici, soft skills) e pronti ad essere assunti come collaboratori negli studi professionali dei commercialisti, e non solo.



febbraio 2020 | n. 2
inFORMAZIONE

Verso il Bilancio sociale 2019 - Notizie

4.4 Il capitale strutturale

Il Centro di formazione professionale “Luigi Einaudi”, sede della scuola, con il suo mattone rosso che simboleggia l’opificio e l’operosità, è un grande laboratorio utile per sensibilizzare gli studenti alle tematiche del lavoro e accogliere tutti i diversi utenti in spazi ariosi, attrezzati per riprodurre ambienti lavorativi che connotano e caratterizzano la formazione professionale.

Nel 2018 il Cts ha investito € 81.558 e nel 2019 € 108.214 per acquistare nuove workstation per i laboratori informatici, arredi per allestire nuovi laboratori e tecnologie per la didattica multimediale. Il Cts ha approfittato del lavoro di razionaliz-

zazione dei propri cespiti per rinnovare le attrezzature ormai obsolete. Con l’introduzione dell’autonomia, infatti, il Cts è diventato **proprietario di tutti i beni mobili, attrezzature, arredi e strumentazioni didattiche** che prima erano di titolarità dell’Ufficio patrimonio. Nel 2018 ha dovuto quindi affrontare un grande lavoro di inventario dei beni e ha sfruttato quest’occasione per affidare ai propri allievi l’importante compito di verificare i cespiti, identificare i beni obsoleti per procedere allo scarico, sostituire le etichette e coadiuvare la direzione nella sistemazione della situazione patrimoniale. La classe terza A dell’Operatore ai servizi di impresa nell’anno formativo 2018-19, guidata e supervisionata nella formazione e nello svolgimento del lavoro dalla tutor, ha svolto, con impegno e professionalità, un’attività di fondamentale importanza per l’organizzazione.

Attualmente la scuola dispone di:

- 13 aule didattiche dotate di videoproiettore, 18 laboratori di cui 13 di informatica, 1 di vetrinistica, 1 di Simulimpresa, 1 di Simulhotel, 1 di simulazione per le attività commerciali del settore abbigliamento (Simulshop Emporio Cts), 1 sistemistico (sistemi operativi e reti), 8 uffici amministrativi e di segreteria.
- 308 postazioni con computer, di cui 40 portatili, 19 stampanti, 2 scanner, 28 videoproiettori e 4 lavagne interattive multimediali acquistate nel 2019, 2 stampanti multifunzioni per la segreteria scolastica e per la formazione continua, 3 server, 1 firewall e 5 switch.
- I laboratori informatici dispongono del sistema operativo Windows con 5 differenti suite d’ufficio (Microsoft Office Pro-



Le nuove postazioni Apple per il corso Backstage



fessional, Libreoffice, Adobe Creative Suite, Style Office e Mago Zucchetti) per rispondere alle diverse esigenze di assetto dei laboratori per la formazione di base e continua.

- 3 laboratori informatici hanno due sistemi operativi (Windows e Linux) e possono essere configurati per corsi di alta specializzazione tecnologica.

Nel triennio sono stati allestiti 2 laboratori di informatica in più rispetto al 2016 con un **aumento di postazioni di lavoro** del 26% e 3 laboratori per i diversi corsi, al fine di potenziare la **didattica in situazione**.

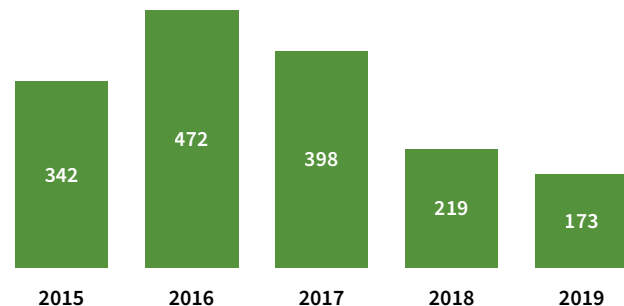
Sono anche state acquistate 7 postazioni Mac per il corso di Assistente tecnico dello spettacolo, con l'at-

trezzatura e i software necessari per la postproduzione audio, video e l'assistenza tecnica live.

Gli investimenti nell'aggiornamento delle attrezzature dei laboratori informatici hanno premesso di svolgere corsi di informatica professionale di alto livello, che necessitano di tecnologie all'avanguardia e di accogliere le richieste di spazi tecnologicamente avanzati da parte di altri uffici provinciali e dell'Intendenza scolastica italiana, con la possibilità di fare corsi di aggiornamento in collaborazione con il Cts, che ha preparato il setting di aula.

Per la manutenzione del parco tecnologico il Cts ha un servizio interno - grazie alla collaborazione di alcuni docenti di informatica - di raccolta, analisi e, dove possibile, di soluzione delle richieste di intervento per garantire il funzionamento delle infrastrutture. Nel biennio sono state aperte 790 segnalazioni: il 91% sono state risolte, la maggior parte delle quali gestite da personale interno (69%). Altre segnalazioni sono state prese in carico dai tecnici della ripartizione informatica perché richiedevano interventi strutturali. Nel triennio si nota una diminuzione delle segnalazioni (-57%), da attribuire al grosso investimento fatto per il rinnovo della tecnologia e degli strumenti a disposizione della didattica.

Grafico 9 - Segnalazioni per assistenza tecnica





05 Con quali
risultati



5.1 I risultati dell'apprendimento

Nel 2018 la Giunta Provinciale ha approvato la delibera che fornisce le linee guida per la **valutazione**. Il Cts ha quindi messo a punto i propri criteri di valutazione, elaborando l'apposito regolamento. La valutazione, espressione della libertà di insegnamento ed elemento integrante del processo di apprendimento, consente allo studente di veder riconosciuti, in maniera puntuale e trasparente, i traguardi raggiunti e di favorire l'acquisizione della consapevolezza dei propri ambiti di miglioramento. Al docente, la valutazione consente di **riscontrare l'efficacia dell'azione didattica** e il **raggiungimento degli obiettivi** attraverso la verifica dei livelli di apprendimento e, dove necessario, di calibrare le strategie di insegnamento. L'apprendimento è misurato dal consiglio di classe nelle apposite sedute di valutazione che, istituzional-



mente, sono due per anno formativo e terminano con l'emissione delle pagelle. Oltre a questi momenti ufficiali, il Cts ha scelto di **monitorare con più frequenza l'apprendimento** dei propri studenti (almeno altri due consigli di classe intermedi), al fine di attivare eventuali interventi di sostegno per il miglioramento del rendimento.

Con l'introduzione nel 2018 del **registro elettronico**, al quale dal 2019 possono accedere anche studenti e famiglie, le valutazioni sono sempre disponibili e consentono ai genitori di seguire il livello di apprendimento dei propri figli. Il Cts però non lascia che l'informazione sulla valutazione del singolo studente avvenga solo attraverso la consultazione del registro. Il processo valutativo è inteso come **momento formativo di confronto** con l'allievo attraverso il feedback: il Cts vuole supportare ogni studente nell'acquisizione di consapevolezza

Il processo valutativo è un momento formativo di confronto con lo studente attraverso il feedback

delle proprie competenze, abilità e predisposizioni, perché possa progressivamente agire in modo **autonomo e responsabile**.

Il momento valutativo è un importante **strumento di diagnosi**, che consente di identificare le cause di una prestazione non adeguata e di intervenire per proporre un riorientamento o un percorso alternativo, a forte vocazione lavorativa.

I processi di valutazione finale si articolano in tre momenti distinti:

Promozione alla classe

successiva, non promozione o sospensione del giudizio

Nel 2019, dei 143 allievi delle classi prime e seconde valutati a fine anno (Grafico 10), il **61% è stato promosso** a giugno con votazione piena (56%) e con voto di consiglio (5%), con un miglioramento rispetto al 59% del 2016. Dei 26 studenti che hanno avuto la sospensione del giudizio, il 73% è stato promosso (15% con voto di consiglio). Dopo gli esami di recupero (il 19% degli allievi ha avuto la sospensione del giudizio), il totale dei promossi rag-

giunge il 76% (rispetto al 74% del 2016). Nel triennio la media dei promossi nei primi due anni è del 75%. Vista la composizione della popolazione studentesca, se si analizza il dato di promozione nelle sole classi prime, la percentuale scende nel 2019 al 70%. Il primo anno presenta complessità così elevate (numero di allievi con problematiche varie, background formativo molto basso) che il numero dei non promossi è piuttosto elevato. Nel 2019 il Cts ha deciso di riprogettare il primo anno dei percorsi per Operatore ai servizi di impresa e Operatore

I processi di valutazione del Cts

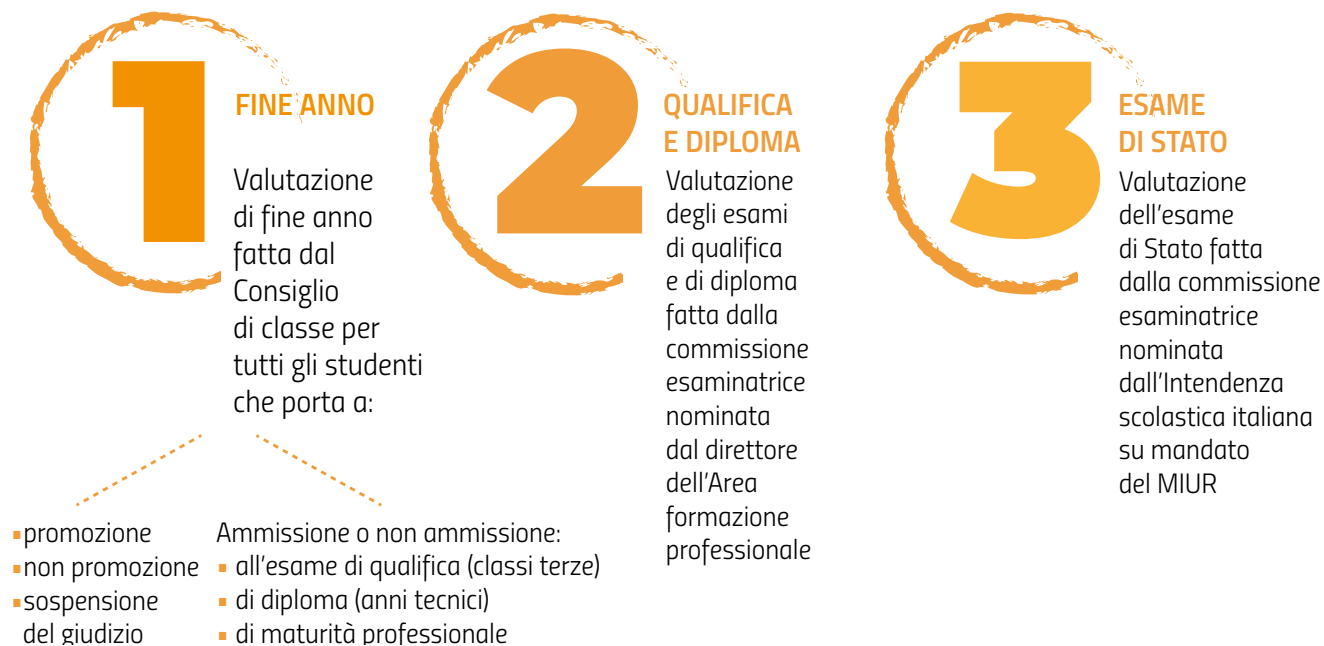
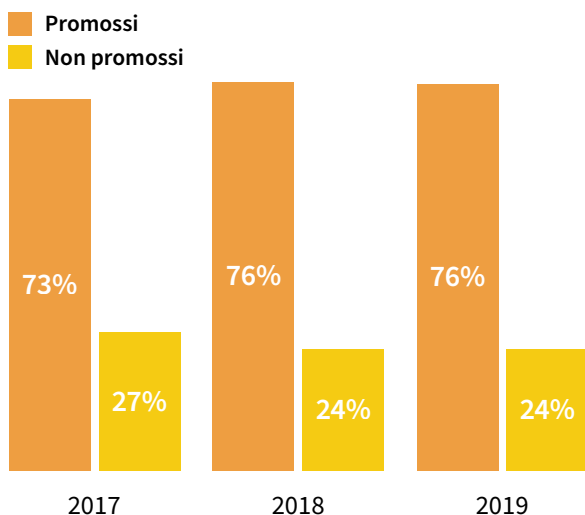


Grafico 10 - Esiti classi prime e seconde nel triennio



commerciale, creando un **primo anno orientante comune** per aiutare gli allievi a recuperare le competenze di base e supportarli in un migliore orientamento futuro. Il progetto pilota è in corso di sperimentazione nell'anno formativo 2019-20.

L'analisi dei voti medi nelle diverse materie mostra la performance migliore nelle materie professionalizzanti con una media del 6,9, rispetto alle materie curriculari (area storico linguistica e matematica) che si attestano su una media del 6,8, sostanzialmente invariata rispetto al 2016. Migliore la performance in attività che prevedono l'apprendimento in situazione e la sperimentazione in ambiente lavorativo.

Nel triennio sono stati organizzati **411 stage** per **387 allievi** con un totale di **43.332 ore** di attività. La valutazione, basata su una scheda complessa che prevede l'osservazione di diversi ambiti articolati in voci (com-



A lezione nel laboratorio di informatica

milestones



Nel triennio il Cts
ha organizzato 411 stage
con la partecipazione
di 387 studenti



183 femmine e 204 maschi

La valutazione dei
partecipanti, compilata
dai tutor aziendale e di
stage, è molto positiva:
7,8 per i ragazzi e 8,2
per le ragazze



Nel triennio sono state
43.332 le ore utilizzate
per l'attività di stage
Nel 2019 si registrano
900 ore docente
dedicate al tutoraggio



Dal 2017 al 2019 sono
state 278 le aziende del
territorio coinvolte nei
progetti di stage.
Di queste, il 20%, si è
aggiunto nel triennio



portamentale, relazionale, istituzionale sui processi, specialistico – organizzativo ed operativo) e compilata dal tutor aziendale insieme al tutor di stage del Cts, è decisamente positiva: 7,8 per i ragazzi e 8,2 per le ragazze.

L'importante ruolo dello stage è dimostrato dal monte ore dedicato al suo svolgimento, compresa la preparazione e l'elaborazione ragionata dell'esperienza e il numero di aziende coinvolte (ben 278 nel triennio). Solo per il **tutoraggio degli allievi**, il Cts ha infatti investito nel 2019 più di 900 ore docente. Inoltre, per migliorare l'organizzazione degli stage, per ciascun corso il Cts ha istituito una **cabina di regia**, che coordina le attività, tiene i contatti con le aziende, supervisiona i progetti di stage sulla base delle caratteristiche degli studenti, in modo da valorizzare al massimo l'esperienza. La buona prassi è stata mutuata dall'esperienza dell'alternanza formativa per cui il Cts (impegno preso nel precedente Bilancio sociale) ha deciso di dedicare un team di docenti definiti. L'obiettivo è quello di perfezionare e adeguare un metodo condiviso di approccio alle realtà lavorative dei diversi percorsi professionali e una "cassetta degli attrezzi" con strumenti utili anche per i tutor aziendali, in cui i ruoli siano ben specificati e siano evidenziate le competenze da sviluppare nei diversi ambiti lavorativi. A questa attività sono state dedicate 665 ore.

Oltre allo stage in aziende locali, per gli studenti dell'anno tecnico è previsto uno stage all'estero che unisce l'aspetto lavorativo al potenziamento linguistico. Nel triennio, 35 allievi hanno partecipato all'**esperienza all'estero** che prevede un soggiorno di tre settimane; costo e organizzazione sono a totale carico della scuola, con un investimento nel triennio di **60.268 euro**.

A completamento del percorso di stage, come ulteriore elemento valutativo in previsione dell'esame di qualifica e diploma, l'allievo viene supportato nell'elaborazione ragionata dell'esperienza attraverso un **report strutturato**, utile a ricostruire i flussi organizzativi, le

informazioni più importanti raccolte in azienda e sull'azienda e una riflessione contestualizzata sul ruolo, sulle mansioni e sulle competenze trasversali sviluppate. Il report, che si configura come un project work in nuce, viene presentato e discusso dallo studente durante l'esame di qualifica e diploma e consente di ripensare l'esperienza formativa in un'ottica di sistema e di rielaborazione critica.

Ammissione o non ammissione all'esame di qualifica (classi terze), di diploma (anni tecnici)

Nel triennio, degli allievi scrutinati delle classi terze, il 90% è stato ammesso all'esame, in proporzione equilibrata tra ragazze (95%) e ragazzi (94%). Per le classi degli anni tecnici i risultati sono meno elevati: nel triennio, è stato ammesso il 77% con risultati migliori tra le ragazze (82%) rispetto ai ragazzi (72%). Il motivo è da identificare nella maggiore complessità del percorso, che richiede competenze ad un livello molto più elevato e un impegno costante per riuscire a raggiungere il diploma.

Valutazione degli esami di qualifica e di diploma fatta dalla commissione esaminatrice nominata dal Direttore della Direzione provinciale FP

Nel triennio il 100% degli studenti ammessi agli esami di qualifica ha superato positivamente le prove, con una valutazione media di 7,2, migliore di quella del 2016 pari a 7. Buoni anche i risultati dell'esame di diploma tecnico: il 97% degli allievi ammessi ha ottenuto il diploma, con una valutazione media di 7,2. Ottimi i risultati delle ragazze: tutte le 32 candidate hanno conseguito il diploma e rappresentano il 56% dei diploma-





Grafico 11 - Studenti qualificati

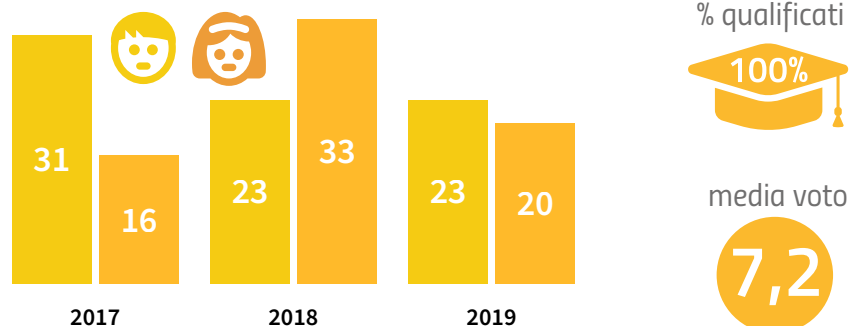
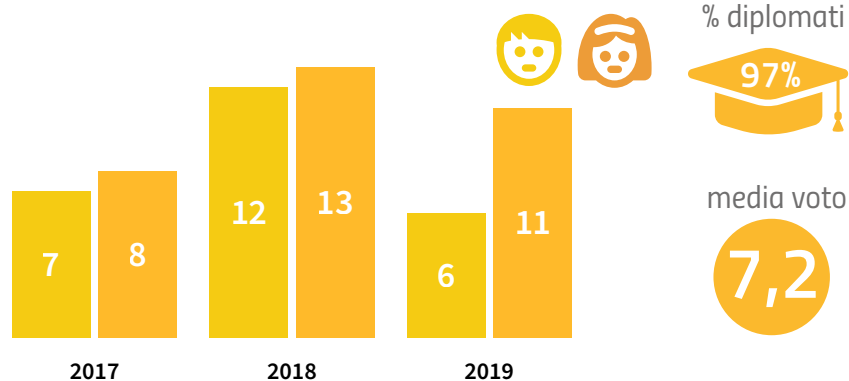


Grafico 12 - Studenti diplomati



ti. (Grafici 11 e 12). Si tratta di un traguardo significativo vista la complessità del contesto, soprattutto se si considera anche l'indicatore degli studenti che arrivano alla qualifica con un percorso sequenziale: nel 2019 il 39% degli iscritti alla prima nel 2016 ha conseguito regolarmen-

te la qualifica alla fine del triennio, con un buon miglioramento rispetto al 33% del 2016 (Tabella 7).

Un indicatore utile a comprendere ancora meglio i risultati dell'apprendimento, è il turn over degli allievi che si ritirano durante l'anno formativo. Nel triennio la percen-

Tabella 7 - Studenti qualificati con percorso sequenziale

	2014	2015	2016	Totale
	2017	2018	2019	triennio
M	22	18	19	59
F	11	27	15	53
Allievi qualificati con percorso sequenziale	33	45	34	112
Allievi iscritti in prima	87	107	87	281
	38%	42%	39%	40%

tuale media è del 21%, con diverse motivazioni che mitigano la percentuale abbastanza significativa di ritirati. (Grafico 13)

Nel 2019, dei 63 allievi ritirati (di cui 11 nomadi che tendono ad abbandonare il contesto scolastico appena assolto l'obbligo), 17 hanno assolto l'obbligo formativo e di questi il 69% si è ritirato, ma aveva già ottenuto la qualifica o addirittura il diploma nell'anno precedente, 9 allievi si sono ritirati dopo un percorso molto discontinuo per motivi sociofamiliari complessi, 14 allievi hanno cambiato scuola, 18 non sono stati promossi e non si sono più iscritti, 3 si erano preiscritti ma non hanno poi superato l'esame della scuola secondaria di primo grado, 2 allievi si sono trasferiti. Questo andamento trova motivazione nella scelta di alcuni ragazzi di iscriversi all'anno di diploma tecnico, in attesa però di trovare un lavoro.

Il Cts ha aggiunto un ulteriore indicatore per verificare i risultati dell'apprendimento, misurando la percentuale di studenti bocciati che si sono nuovamente iscritti. (Grafico 14). Di questi allievi, nel triennio il 60% ha portato a termine il proprio percorso arrivando a conseguire la qualifica o a riorientarsi professionalmente attraverso un tirocinio.

Grafico 13 - % studenti ritirati nel triennio

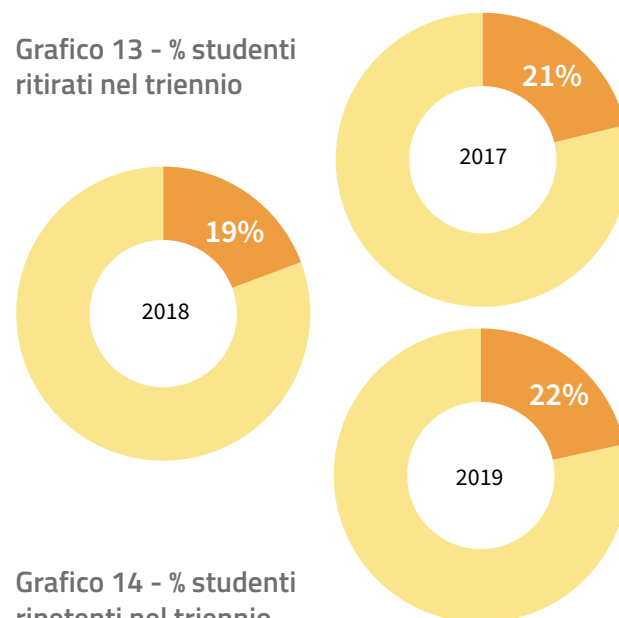
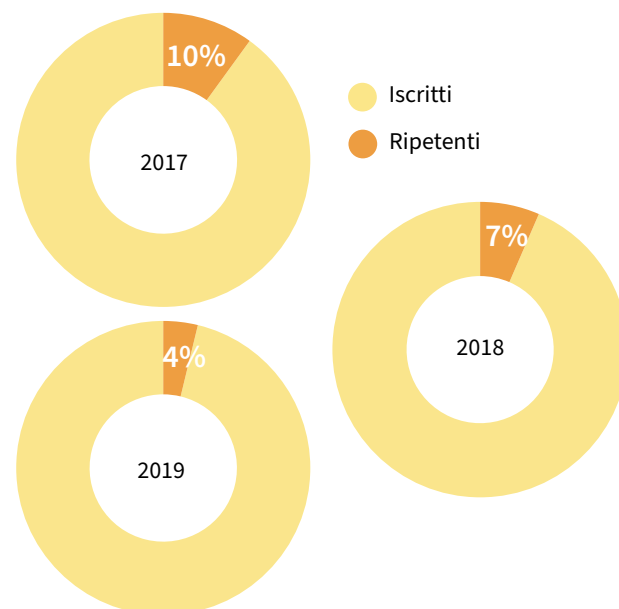


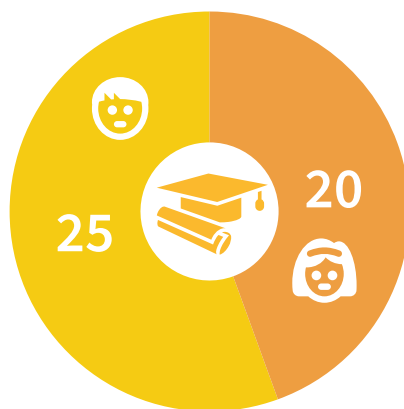
Grafico 14 - % studenti ripetenti nel triennio



Valutazione degli esami di Stato

Nel triennio 25 studenti e 20 studentesse che hanno frequentato la maturità professionale sono stati ammessi all'esame di Stato e tutti l'hanno superato (Grafico 15). La distribuzione per genere vede una percentuale molto elevata di maschi nel 2019 (64%), mentre nel 2018 le ragazze, con il 54%, superano i ragazzi. Nel 2018 sono stati raggiunti i migliori risultati come punteggio, con due ragazze che ottengono 98/100 e nessuno che abbia ricevuto una valutazione inferiore a 70. In generale i risultati sono molto buoni, solo il 27% nel triennio ha ottenuto valutazioni inferiori a 69/100 e su 45 allievi, solo 3 maschi ed 1 femmina hanno ricevuto la valutazione minima di 60/100 (9%). (Grafico 16)

Grafico 15 - Ammessi all'esame di Stato nel triennio



promossi

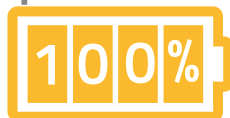
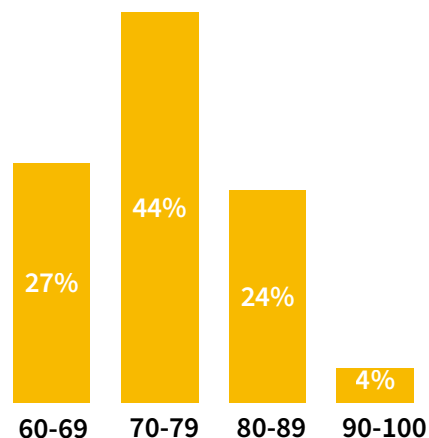


Grafico 16 - Fasce di voto all'esame di Stato nel triennio



Cena di maturità delle ragazze

5.2 L'eterovalutazione degli apprendimenti

Nel 2017 l'Invalsi ha introdotto un cambiamento nella somministrazione delle prove, definendo un ambito specifico di rilevazione per la formazione professionale. Rispetto dunque al sistema di analisi dei risultati impostato dal Cts nel precedente Bilancio sociale, si sono dovute apportare alcune modifiche. I dati del 2017, anno della sperimentazione facoltativa, sono poco indicativi in quanto il sistema doveva essere messo a regime e popolato da dati consistenti, in modo da poter avere un quadro di confronto significativo.

Analizzando i dati del 2018 e 2019, i risultati non sono molto confortanti. Nelle prove dell'area linguistico comunicativa gli studenti delle seconde classi del 2018 raggiungono un punteggio medio di 178, inferiore rispetto a quello del Nord Est (181,2), ma superiore rispetto a quello Italia (176,8). Non meglio gli esiti del 2019, dove il punteggio medio (176,2) è inferiore sia a quello del Nord Est, che a quello italiano.

I risultati delle singole classi presentano andamenti differenti: due delle seconde che hanno partecipato alla prova risultano superiori al livello indicato, mentre due sono decisamente più basse. Un altro dato interessante è la distribuzione degli allievi nei diversi livelli di apprendimento (scala da 1 basso a 5 alto, tabella 8): il 93% degli allievi è tra il livello 1 e 3, con nessuna presenza nel livello 5, con un lieve miglioramento nel 2019 dove si assiste ad una distribuzione su tutti i livelli, seppure il 4 e il 5 siano ancora poco rappresentati (Tabella 8).

Tabella 8 - Distribuzione degli studenti nei livelli di apprendimento Italiano

	-					+
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	Livello 5	
2018						
Cts	25,6	18,6	48,8	7	0	
Bolzano (prov. autonoma)	10,8	23,5	31,4	25,5	8,9	
Nord est	7,9	17,8	32,3	29,2	12,8	
Italia	12,7	22,5	31,3	24,0	9,5	
2019						
Cts	10 (32,3%)	9 (29,0%)	6 (19,4%)	4 (12,9%)	2 (6,5%)	
Bolzano (prov. autonoma)	29,4%	25,4%	28,3%	15,3%	1,7%	
Nord est	21,0%	25,5%	31,1%	19,4%	3,1%	
Italia	25,1%	27,1%	30,2%	15,5%	2,2%	



Progetto "Il quotidiano in classe" nella maturità professionale

Non migliori sono i risultati nell'area logico matematica, con punteggi inferiori agli altri contesti di riferimento. Anche per questo ambito, nel 2018 nessun allievo è presente nei livelli 4 e 5 e nel 2019 solo 2 allievi, pari al 6,3% del totale, rientrano nel livello 4.

Il Cts ha analizzato la situazione all'interno dei consigli di classe, dei gruppi di coordinamento e del col-

legio docenti per trovare strategie per migliorare i risultati che, paradossalmente, sono peggiorati rispetto alla precedente tipologia di prova che era più complessa e strutturata perché valida per tutte le tipologie di scuole, compresi i licei. Le cause più evidenti di questi risultati sono da riferire alla **complessità della composizione della popolazione studentesca**, per cui il primo anno di formazione viene spesso impegnato per un recupero di saperi e conoscenze di

base, con notevoli difficoltà per il livello linguistico di ragazzi molto eterogenei per provenienza e vissuti scolastici. Questo ricade poi sui programmi delle seconde classi. L'impegno di tutti i formatori è di lavorare in modo interdisciplinare per aiutare gli allievi a colmare i gap delle competenze di base e riuscire ad avere migliori risultati anche nelle prove strutturate, come strumento di confronto.

Nel 2019 il Cts, per la prima volta, ha partecipato alla somministrazione delle prove di grado 13, cioè quelle riservate agli studenti che si preparano per l'esame di Stato. I risultati sono stati molto significativi e i punteggi sia nell'area linguistico comunicativa (205,7) sia logico matematica (221) si attestano su punteggi nettamente superiori sia a quelli della provincia di Bolzano, sia a quelli del Nord Est, sia a quelli Italia. Anche nella prova di inglese i risultati (220,7) sono in linea con quelli della provincia di Bolzano e superiori a quelli di Nord Est e Italia. Un risultato di buon auspicio, perché indica che gli studenti possono fare notevoli progressi nel loro percorso formativo e professionale, ma segnala anche come i tempi di preparazione sulle competenze trasversali di italiano e matematica siano più lunghi a causa delle carenze delle loro conoscenze in ingresso al Cts.

5.3 Le certificazioni

Il Cts mantiene l'impegno per fornire diverse tipologie di certificazione a vantaggio dei propri studenti e dei partecipanti ai corsi di formazione continua.

Le certificazioni conseguite nel triennio



Ecdl

A seguito dell'autonomia scolastica, il Cts nel 2019 ha mantenuto funzionante il test center per la certificazione Ecdl, la patente informatica, passando da una gestione condivisa con la Direzione provinciale formazione professionale, a una gestione autonoma, che prevede nuove procedure per l'acquisto e l'erogazione dei servizi dell'ente nazionale di riferimento.

Il Cts ritiene importante continuare ad offrire questo servizio per la cittadinanza e per alcune scuole superiori, valutato che la certificazione è ancora spendibile in diversi contesti lavorativi. Nel corso del triennio sono stati erogati 759 esami, con una flessione del 36% dal



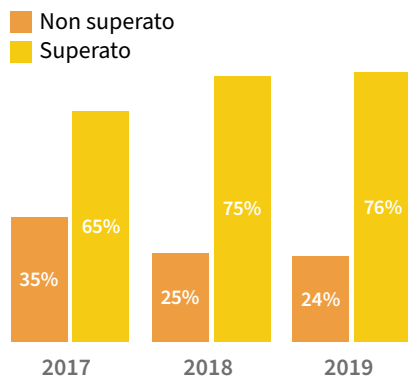
Viaggio culturale a Berlino: Ostalgie

2017. Il calo non stupisce, perché l'Ecdl ha subito la concorrenza di altre certificazioni e la stessa amministrazione pubblica ha riconosciuto altre tipologie come punteggio per graduatorie e concorsi.

Nel 2019 è aumentata la percentuale di successo negli esami: il 76% ha esito positivo rispetto al 65% del 2017. (Grafico 17)

Il Cts continua a sostenere gli studenti che si impegnano per conse-

Grafico 17 - Esito esami Ecdl

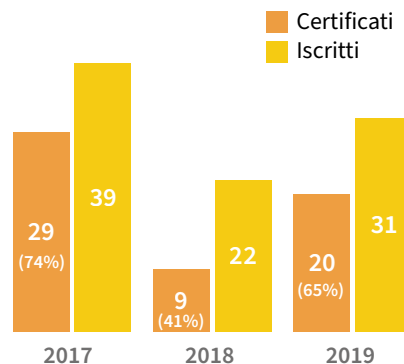


guire la certificazione, supportandoli nella preparazione e dotandoli di skill card acquistate direttamente dalla scuola: si tratta di un investimento per agevolare le famiglie, consentire parità di accesso e promuovere gli allievi che si impegnano per conseguire questo obiettivo, utile al loro curriculum.

Certificazioni linguistiche

Per arricchire il curriculum degli

Grafico 18 - Certificazioni linguistiche di tedesco 



studenti, è stata potenziata nella didattica la metodologia utilizzata nelle certificazioni linguistiche, per supportare gli allievi nel conseguimento di questi importanti attestati della conoscenza delle lingue (tedesco e inglese). Il Cts sostiene infatti l'importanza del plurilinguismo come opportunità di inserimento lavorativo e si impegna per aiutare i propri studenti a comprendere il valore aggiunto dato dalla conoscenza delle lingue e dalla loro certificazione. Poiché i livelli di difficoltà sono diversificati sulla base di quanto previsto dal Quadro comune europeo per la conoscenza delle lingue, il Cts ha sviluppato anche un laboratorio linguistico sulla piattaforma didattica, al fine di consentire agli studenti che vogliono approfondire le lingue, di accedere ai materiali e alle esercitazioni sulla base del proprio livello di conoscenza. Questa è una delle numerose attività che il Cts propone per appassionare maggiormente i ragazzi al plurilinguismo, in quanto riscontra un generale peggioramento dei risultati, attribuibile all'aumento della complessità e ai pregiudizi che ostacolano l'apprendimento delle lingue. Parallelamente alla preparazione per il conseguimento della certificazione, importante soprattutto per le classi di diploma e della maturità, il Cts investe in progetti trasversali di scambio linguistico, per facilitare la conoscenza tra gli allievi del territo-

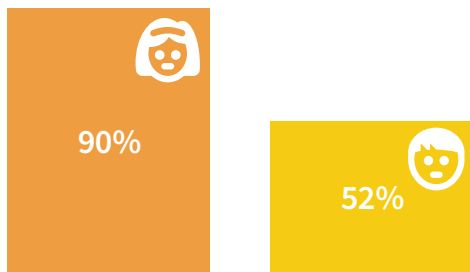
rio e promuovere la lingua con uno scambio tra pari. Da anni con il corso dell'Operatore commerciale organizza un progetto strutturato con la scuola professionale in lingua tedesca "Chr. J. Tschuggmall" di Bressanone e partecipa a eventi internazionali nell'ambito del circuito delle imprese simulate.

Nel corso del triennio, il Cts ha scelto di investire nelle certificazioni a partire dal **livello B1**, in quanto gli standard europei per la qualifica indicano questo come livello di conoscenza della lingua. Promuove anche altre possibilità di attestazione della conoscenza della lingua promosse a livello territoriale che, diversamente dalle certificazioni, sono gratuite. Dal 2019 infatti il Cts si è adeguato alle indicazioni provinciali, valide per tutte le scuole, che prevedono un investimento da parte delle singole famiglie per i costi delle certificazioni.

Approfondendo i dati del 2019, si può osservare che le certificazioni si attestano nel livello B1, con una buona performance delle ragazze che ottengono una certificazione totale o parziale del 90% rispetto al 52% dei ragazzi. La certificazione parziale presuppone il conseguimento di un risultato positivo in una o più delle prove in cui si articola il livello B1, consentendo poi agli studenti di perfezionare i moduli in cui non hanno raggiunto il punteggio minimo.

Il numero dei partecipanti alle certificazioni di inglese è

Grafico 19 - Risultati conseguimento certificazioni tedesco nel 2019 - Liv. B1 



milestones



Sono cinque le certificazioni offerte dal Cts

Il Cts continua a sostenere gli studenti e le loro famiglie nel conseguimento delle certificazioni, anche attraverso l'acquisto di skill card



Nella propria didattica della lingua, il Cts ha potenziato le metodologie utilizzate nelle certificazioni linguistiche

Nell'ottica di rafforzare gli strumenti e le opportunità, il Cts ha sviluppato un laboratorio linguistico sulla piattaforma didattica

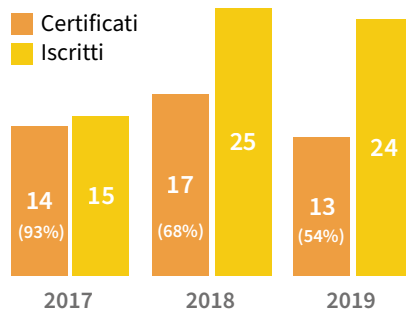


umentato nel triennio, soprattutto per l'introduzione di L3 nel corso di preparazione alla maturità professionale e anche per l'introduzione delle prove Invalsi che prevedono, per la maturità, una prova strutturata anche in inglese. Nel triennio, 64 studenti hanno partecipato alle prove di certificazione con un successo del 69%. (Graf. 22).


Nel 2019, dei 24 allievi che hanno partecipato alla certificazione, il 54% ha ottenuto l'attestato, con risultati migliori per le ragazze (56%) rispetto ai ragazzi (53%). (Grafico 21)

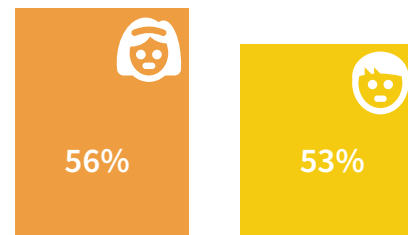
Un vantaggio offerto dalla certificazione di inglese, che nei dati non viene registrato in quanto la valutazione viene fatta a partire dal livello B1, è che chi non consegue il livello per cui è iscritto, riceve comunque una certificazione per i livelli inferiori, per cui tutti i partecipanti hanno ottenuto una certificazione.

Grafico 20 - Certificazioni linguistiche di inglese nel triennio 



Nel triennio, dunque, 156 alunni, pari al 22% della popolazione studentesca, hanno partecipato a certificazioni linguistiche con una percentuale di successo del 55%, un risultato che denota come gli allievi del Cts abbiano ancora margini di miglioramento nell'acquisizione delle competenze linguistiche, ma sicuramente di rilievo se si

Grafico 21 - Risultati conseguimento certificazioni inglesi nel 2019 



considera che all'ingresso nella prima classe i risultati dei test linguistici mostrano una conoscenza di base nemmeno a livello A1. (Grafico 22)

Certificazioni amministrativo-contabili Ebc*1

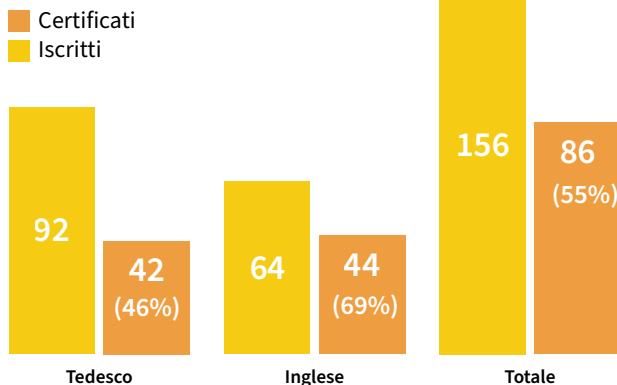
Il Cts è centro autorizzato per l'emissione del certificato Ebc*1¹ e mantiene attivo il test center auspicando che la certificazione di competenze nell'ambito amministrativo contabile acquisisca a breve un riconoscimento di spendibilità nei concorsi e nel mercato del lavoro. Non avere una spendibilità tangibile, se non come arricchimento cur-

1 European business competence licence, certificazione specialistica in campo economico e manageriale



Certificazioni nel corso di Fitness Trainer in Formazione continua sul lavoro

Grafico 22 - Numero di certificazioni linguistiche nel triennio



ricolare, determina infatti bassi numeri di partecipazione. Nel 2017 il Cts non ha proposto nemmeno una sessione di esame, e nel biennio successivo gli iscritti sono stati 23, con una diminuzione del 33% rispetto al triennio precedente. Solo il 65% ha conseguito la certificazione, rispetto al 92% del triennio precedente.

Qualifiche specifiche

Nella formazione continua sul lavoro il Cts è costantemente impegnato nell'offrire corsi che convalidino le competenze acquisite con un esame attraverso il sistema di certificazione provinciale o di idoneità. Nel triennio, il **sistema di certificazione delle competenze** è stato **totalmente riprogettato**, adeguato agli standard nazionali e deliberato dalla Giunta provinciale a dicembre 2018². Il Cts ha iniziato così ad applicare il dispositivo a partire dal 2019, con un'edizione di fitness trainer: su 14 partecipanti, 9 hanno conseguito la certificazione

² Deliberazione Giunta provinciale n. 1387 del 18.12.2018 Istituzione del Repertorio provinciale e definizione delle modalità per la validazione e certificazione delle competenze

valida su tutto il territorio nazionale.

Ha avuto continuità l'attività di preparazione a qualifiche specifiche (agente e rappresentante di commercio, agente immobiliare, tutor aziendale per l'apprendistato) che prevedono l'esame finale e ha mantenuto la sua attrattività il corso per l'idoneità ad esercitare attività di commercio alimentare o gestione di pubblici esercizi.

Nel triennio si sono iscritti all'esame 566 corsisti e 475, cioè l'84%, ha superato la prova finale, con un trend migliore del precedente triennio (80%). (Tab. 8)

Una novità del triennio, compresa nei dati analizzati ma che merita un commento a parte, è rappresentata dal corso di preparazione alla professione di accompagnatore/accompagnatrice di media montagna. Nelle due edizioni, una nel 2017 e un'altra nel 2018, si sono registrati 33 partecipanti, di cui 28 iscritti all'esame con l'82% di successo. Nel 2019 il Cts non ha più potuto organizzare il corso per una modifica normativa.

Brevetti sportivi

Nel corso per Operatore e tecnico turistico sportivo Olympia è prevista la preparazione per il conseguimento di brevetti sportivi. Il Cts ha attivato collaborazioni con alcune federazioni sportive riconosciute dal Coni o con associazioni affiliate per consentire ai propri allievi

Tabella 8 - Iscritti certificati nel triennio

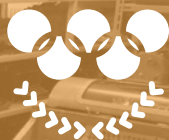
	Iscr. certificati	Iscr. esame	% certificati/ iscr.esame
2019	165	204	81%
2018	136	161	84%
2017	174	201	87%
Totale	475	566	84%


milestones



Nella Fcsl il sistema di certificazione delle competenze è stato riprogettato, e adeguato agli standard nazionali

Per i brevetti sportivi spendibili nel settore il Cts ha attivato la collaborazione con alcune federazioni riconosciute dal Coni



 Un'ulteriore novità è il corso per l'utilizzo del defibrillatore, competenza spendibile nelle palestre e nei centri fitness

L'investimento per l'organizzazione dei brevetti arricchisce il curriculum degli studenti senza gravare sulle famiglie



Alcuni allievi di Olympia in piscina per il progetto di animazione

di ottenere attestati e brevetti spendibili nel settore di riferimento.

Nel corso del triennio ha introdotto delle innovazioni, modificando la tipologia di alcuni brevetti. Al posto del brevetto di Mountain bike di primo livello, si è preferito optare a partire dal 2018 per un percorso di specializzazione del brevetto di Fitness trainer, con un approfondimento sulle attività per il benessere. Altri brevetti sono stati organizzati per gli allievi ad alto potenziale per arricchire il loro bagaglio professionale e tecnico: brevetto di guida accompagnatore in mountain bike, corso per giudice ausiliario di atletica leggera Fidal e assistente bagnante, già presentati nel capitolo 2. Nel corso del triennio sono stati coinvolti 233 studenti e il 90% di loro è stato ammesso all'esame. Sui 210 esami sostenuti, la percentuale di successo è dell'83%. (Tab. 9)

Un'altra importante innovazione è il corso per l'utilizzo del defibrillatore³, un'attività formativa di primo soccorso molto importante per gli allievi di Olympia, che potranno avere come sbocco occupazionale le attività sportive nelle palestre e nei centri fitness.

Il costo per l'organizzazione dei brevetti, compresi quelli aggiuntivi organizzati per i ragazzi ad alta potenzialità, è **sostenuto dal Cts**, che ha investito nel triennio € 55.554 (€ 15.523 nel 2017; € 26.332 nel 2018 e € 13.698 nel 2019) per **arricchire il curriculum degli allievi** del

³ BLS-D Basic Life Support and Defibrillation

Tabella 9 - Brevetti sportivi. Partecipanti, brevetti sostenuti e superati nel triennio

	2017				2018				2019			
	Part.	Sost.	Sup.	%	Part.	Sost.	Sup.	%	Part.	Sost.	Sup.	%
Arrampicata sportiva	19	13	11	85%	15	15	15	100%	31	31	25	81%
Nordic walking 1 liv	23	21	13	62%	14	11	8	73%	10	10	8	80%
Personal trainer 1 liv	27	21	14	67%	17	17	12	71%	12	10	8	80%
Utilizzo defibr. BLS-D	18	18	18	100%	17	13	13	100%	10	10	10	100%
Attività per il benessere					9	9	9	100%	11	11	10	91%
Totale	87	73	56	77%	72	65	57	88%	74	72	61	85%
		84%	77%			90%	88%			97%	85%	

corso Olympia **senza gravare sulle famiglie**. È un impegno importante, nella convinzione che una formazione pubblica di qualità debba consentire pari opportunità di accesso e nella speranza che l'investimento pubblico innalzi il livello di consapevolezza e apprezzamento da parte degli studenti e delle loro famiglie.

55.554 €

l'impegno economico per il conseguimento dei brevetti a favore degli studenti



5.4 Il gradimento dell'attività formativa e la situazione occupazionale

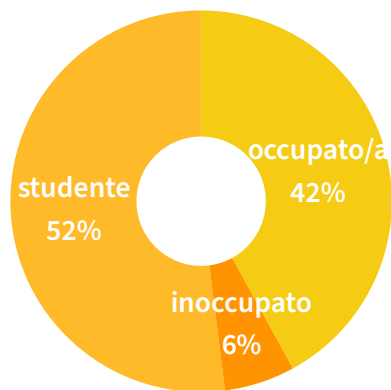
Nel triennio, l'82% degli studenti del Cts, che hanno risposto al questionario di gradimento di fine anno, è **soddisfatto del corso seguito**, si trova bene con i propri compagni di classe (84%) ed ha un buon rapporto con i propri docenti (82%), dato sicuramente positivo, ma che ha subito una contrazione rispetto all'88% del 2016. Il gradimento della formazione continua è stato analizzato nel capitolo dedicato e messo in relazione con altri dati per un maggiore dettaglio interpretativo.

Accanto alla rilevazione della soddisfazione degli allievi, il Cts valuta tra i risultati dell'apprendimento anche



Il brevetto di Mountain Bike

Grafico 24 - Situazione occupazionale post qualifica o diploma

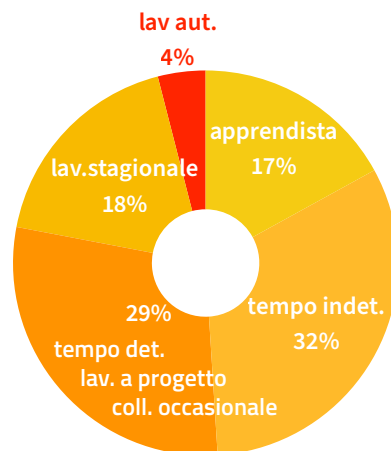


la situazione occupazionale rilevata ad un anno dalla qualifica e dal diploma⁴. Tra i ragazzi che sono usciti nel triennio, il 60% in media ha risposto all'indagine. I risultati sono molto interessanti, in media il **42% dei ragazzi lavora** e il **52% prosegue negli studi**, nella convinzione che una migliore qualificazione offra maggiori possibilità di impiego (Grafico 24).

Se si escludono i ragazzi che proseguono negli studi, la **percentuale di occupabilità sale all'88% nel triennio**; tra gli occupati, l'83% dichiara di non aver avuto particolare diffi-

⁴ I dati del 2019 si riferiscono ai qualificati/diplomati dell'a.f. precedente 2017-18 e così per gli altri anni

Grafico 25 - Tipologia di contratto



coltà a trovare lavoro e il 46% svolge un lavoro attinente al percorso di studi frequentato, sfruttando bene le competenze apprese in formazione (41%).

Il 32% degli occupati lavora con contratto a tempo indeterminato e il 17% ha un contratto di apprendistato; il 4%, dato disponibile solo a partire dall'analisi del 2019, dichiara di avere un lavoro autonomo (Grafico 25).

I dati sono migliori del triennio precedente sia come livello occupazionale (40% nel 2016) sia come soddisfazione dei ragazzi per il lavoro svolto (78% nel triennio in esame rispetto al 64% del 2016).



AUDITORIUM
Lucio Battisti

5.5 L'impegno per il futuro

Nel precedente Bilancio sociale, il Cts si era preso l'impegno di realizzare alcuni obiettivi, i cui risultati, commentati nella pubblicazione, vengono qui sinteticamente presentati:

Impegni 2016



Migliorare la costruzione dell'identità professionale, integrando le buone prassi dell'alternanza formativa nell'organizzazione dello stage



Proseguire nell'innovazione didattica, collegandola sempre più ai processi lavorativi reali e alle aspettative del mondo del lavoro



Migliorare le strategie per accrescere la motivazione degli allievi



Risultati 2019



Istituzione della cabina di regia per tutti i corsi: mutuata dall'esperienza dell'alternanza formativa. Un team di docenti si dedica a perfezionare e adeguare alle realtà lavorative dei diversi percorsi professionali un metodo condiviso di approccio e una cassetta degli attrezzi con strumenti utili ed agili anche per i tutor aziendali, in cui i ruoli sono ben specificati e sono evidenziate le competenze da sviluppare nei diversi ambiti lavorativi.

Nel triennio sono stati allestiti 2 laboratori di informatica in più rispetto al 2016 con un aumento di postazioni di lavoro del 26% e 3 laboratori per i diversi corsi al fine di potenziare la didattica in situazione (Simulhotel, Negozio simulato Emporio Cts e laboratorio di backstage).
Progettazione dell'azienda simulata per tutte le prime operatore commerciale e ai servizi di impresa.

Potenziamento continuo delle attività complementari all'attività didattica; interventi di sostegno da parte dello psicologo dello sport per l'automotivazione.





Impegni 2016



Dedicare specifici investimenti per lo sviluppo dei giovani ad alta potenzialità



Promuovere l'aggiornamento continuo del proprio capitale umano, potenziando la condivisione valoriale e migliorando la comunicazione attraverso occasioni di confronto autentico.



Ridefinizione e l'attuazione di un protocollo di reale collaborazione con i servizi sociali e il potenziamento della rete di tutti gli attori provinciali e territoriali.



Risultati 2019



Organizzazione di brevetti aggiuntivi; programmazione di attività complementari premianti totalmente sostenute dalla scuola (es. visite didattiche a istituzioni della Repubblica, partecipazione a fiere di settore e aziende leader nei settori di riferimento).

Sostegno alla formazione individuale; organizzazione di gruppi di lavoro per l'elaborazione dei regolamenti fondamentali per la scuola; partecipazione alle attività di governance attraverso organi collegiali e gruppi di lavoro.

Promozione del tavolo di lavoro per la redazione del protocollo di intesa con i servizi sociali per una migliore comunicazione e collaborazione. Elaborazione della bozza di protocollo.

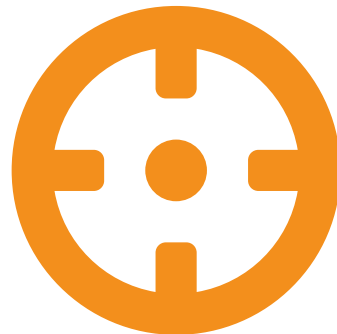


Il Cts ha realizzato il proprio Bilancio sociale durante l'**emergenza sanitaria Covid - 19** decidendo, nonostante le difficoltà del distanziamento sociale, di mantenere fede ai propri impegni sia di governance e di sistema, sia, naturalmente, di gestione della formazione a distanza. La scuola intende cogliere gli aspetti positivi nati dall'affrontare con modalità diverse la formazione e la sua organizzazione in tempo di pandemia e rilancia il proprio impegno futuro per:

- potenziare e mettere a sistema la **piattaforma per la formazione didattica a distanza**, intersecandola alla didattica in presenza, in modo strutturato e strategico, come azione di prevenzione e protezione civile in ambito formativo;
- revisionare la propria **offerta formativa** adeguando/diversifi-

cando i percorsi ai nuovi operatori e tecnici professionali previste nell'Ordinamento nazionale dell'Istruzione e Formazione Professionale, secondo l'Accordo Stato Regioni del 1 agosto 2019;

- coinvolgere negli organi di governance **altre risorse**, per garantire un'alternanza nei ruoli e far fronte al progressivo cambio generazionale in vista di futuri pensionamenti;
- consolidare la buona prassi di **inFormazione** per mantenere un contatto strutturato con i propri stakeholder e tenerli informati sulle attività del Cts.
- promuovere e diffondere capillarmente l'utilizzo delle nuove tecnologie nella didattica, creando un team di **animazione digitale**.



CENTRO DI
FORMAZIONE PROFESSIONALE
BERUFSBILDUNGSZENTRUM
LUIGI EINAUDI



LA SECONDA OPPORTUNITÀ



Gioele approda al Cts dopo due anni in un istituto tecnico. Una scelta che lo porterà fino alla maturità

La mia storia comincia in un istituto tecnico professionale. L'esperienza non è positiva e dopo due anni in cui vengo bocciato, mi iscrivo al Cts, attratto dal corso di informatica. Riparto così dalla prima e nelle materie generali sfrutto il vantaggio acquisito nei due anni precedenti, ma è con il corso per l'Ecdl che vengo introdotto alle materie informatiche, per le quali nutro già un interesse, anche se solo da "smanettone".

Grazie ai metodi e ai percorsi didattici, comincio a conoscere i vari aspetti della materia e a comprenderne le potenzialità, ma anche la vastità del tema. Il periodo di ambientamento dura poco, l'inserimento nella nuova realtà è positivo e concludo il primo anno con la me-

dia del 9, evitandomi così l'impiego in un negozio, al quale mi sarei indirizzato in caso di un nuovo insuccesso.

Gli stage, vero e proprio caposaldo del Cts, sono l'esperienza che mi è piaciuta di più perché, sin dal primo anno, hanno consentito a me e ai miei compagni di apprendere come comportarsi e muoversi in un luogo di lavoro.

Di tutte le aziende frequentate durante il mio percorso scolastico, ricordo in particolare la Acs Data System, che è anche uno dei fornitori dell'impresa nella quale lavoro adesso. Formazione diretta sul campo, contatto con i clienti, ragazzi sempre seguiti dai docenti del Cts, sono gli aspetti che più mi hanno colpito e fatto apprezzare la scuola.





In particolare, mi è piaciuta l'attenzione e il sostegno costante che i ragazzi trovano negli insegnanti durante il loro periodo di stage, un aspetto che mi ha spinto a un impegno e a un interesse per la materia sempre crescente e mi ha portato a superare l'esame di terza. Ma è stata la quarta la classe che più mi è servita in termini di formazione e di acquisizione di competenze, tanto da portarmi a scegliere un impiego al termine dell'anno scolastico nell'azienda dove avevo fatto lo stage.

Purtroppo, il gennaio successivo l'azienda è fallita e ho deciso, non senza perplessità e dubbi, di tornare sui banchi di scuola per poter conseguire la maturità professionale. Non è stato facile, dopo un anno trascorso nel mondo del lavoro, rientrare nel sistema formativo. Classe nuova, compagni nuovi, ma l'ambientamento è durato poco e la maturità si è materializzata l'esta-

te successiva. Un traguardo non semplice, anche per le materie che presentava, ma che mi ha consentito di ottenere finalmente un attestato fondamentale per l'ingresso nel mondo del lavoro dalla porta principale. Con il diploma in mano, infatti, mi si sono aperte diverse opportunità e, dopo alcune esperienze in aziende del territorio, mi sono stabilizzato in un'importante realtà informatica della provincia, occupandomi di mansioni di assistenza tecnica interna, grazie a una spiccata attitudine alla risoluzione dei problemi che si presentano nelle realtà aziendali.

Posso senz'altro dire che la mia è una storia di obiettivi raggiunti dopo un inizio difficile. La testimonianza concreta delle opportunità che il Cts offre a chi sceglie di rimettersi in gioco.

LA STORIA

DAL CTS ALL'UNIVERSITÀ



Samyo e la passione per la bici bmx e lo sport, che lo hanno portato a studiare Scienze motorie a Urbino

Dopo il Cts ho scelto di iniziare l'università. Gli esami stanno andando bene, adesso sono al secondo anno e ho appena finito la sessione. Ho già superato biologia, anatomia e chimica.

Dopo la maturità la mia scelta è stata quella di lavorare d'estate per mettere da parte un po' di soldi e viaggiare. Così sono tornato in Brasile, paese d'origine di mio padre, dove sono rimasto per cinque mesi. Da lì mi sono trasferito in Spagna, per un periodo di sette mesi.

Se il Brasile è stato solo viaggio e scoperta, in Spagna ho lavorato imparando anche un po' la lingua. Dopo il primo mese di vacanza ho trovato impiego in diversi settori: un hotel, dove ho fatto show con

la BMX e anche in alcuni negozi. Ho fatto pure il cameriere.

Dopo i viaggi, il rientro in Italia ed è qui che ho deciso di frequentare l'università, una scelta fatta grazie all'esperienza maturata all'estero, per poter arricchire il mio bagaglio di conoscenze e di esperienze. La facoltà scelta è quella di Scienze motorie, in linea con la mia esperienza scolastica al Cts nell'indirizzo sportivo. Dopo il test di ammissione, sono stato ammesso all'Università di Urbino.

Dell'esperienza al Cts posso senz'altro dire che la scuola si è sempre interessata non solo della parte accademica, ma anche della parte sportiva di tutti noi ragazzi. Un aspetto che mi è subito piaciuto e





che ha orientato sicuramente la mia scelta.

Se debbo elencare i punti positivi del Cts, posso senz'altro dire che sono stati principalmente lo stage, i corsi linguistici e quello dell'Ecdl, i brevetti sportivi. Ma soprattutto il poter scegliere al meglio quale percorso si decide di affrontare in futuro.

Tra le esperienze di stage, c'è stato un lavoro in palestra, un altro in una palestra di fune e sono potuto andare anche a Pavia, dove è presente l'unica realtà italiana specializzata in bmx. Qui ho fatto domanda alla direttrice e ho potuto svolgere uno dei lavori più interessanti per le mie inclinazioni e le mie passioni.

Dell'ultimo anno al Cts, quello della maturità, ricordo

le difficoltà, ma anche la sensazione positiva di essermi impegnato al massimo in tutto, riuscendo anche a portare a termine un Project Work sulla mia passione: la bmx. Sono infatti riuscito a organizzare una gara di bmx a Bolzano al Talvera: ho anche presentato la parte teorica alla commissione e dopo l'esame sono riuscito a far sì che questo accadesse realmente, organizzando la prima gara di bmx a Bolzano.

Ricordo molto positivamente anche lo stage in Germania, una bellissima esperienza, che mi ha molto segnato. Qui infatti ho potuto scoprire, tramite il lavoro, una passione che non sapevo di avere: quella di lavorare con i bambini; ancora oggi lavoro insieme agli asili e organizzo alcuni eventi con loro.

LA STORIA

SCUOLA DI SPORT E DI TURISMO



Alissa Vasarin frequenta ancora il Cts. Tra stage e brevetti racconta la sua passione per lo sport

Trasformare la propria passione per lo sport in un corso di studio. Io l'ho potuto fare grazie al Cts Einaudi. Da anni praticavo atletica leggera e lo sbocco naturale è stato proprio il corso Olympia, che punta a formare i ragazzi e le ragazze nel settore sportivo, offrendo grande spazio anche al livello agonistico che ciascuno di noi pratica.

Tra le offerte formative che più mi piacciono del Cts segnalo soprattutto gli stage, sia quelli in Italia che quello in Germania. Ogni anno abbiamo la possibilità di approfondire i concetti teorici trattati a scuola, all'interno di realtà produttive del territorio. Questo ci offre l'opportunità di sperimentare aziende sia del settore turistico, che di quello spor-

tivo. In quarta poi abbiamo frequentato uno stage linguistico in Germania: scuola e azienda in tedesco! Oltre a quella sportiva, al Cts curiamo anche la parte turistica e di animazione e quest'anno stiamo realizzando un progetto con una scuola materna di Bolzano.

Ho pensato spesso al futuro e, sinceramente, mi vedo proprio come personal trainer, valorizzando quindi il mio interesse per i temi sportivi rispetto a quelli turistici.

Debbo però dire che anche quella turistica, oltre ai viaggi, ha una grande organizzazione dietro e perciò potrebbe essere interessante. Ma io mi sento una sportiva e il Cts mi ha valorizzato anche per questo. I brevetti sono un aspetto fondamentale della nostra formazione





e, oltre quelli obbligatori, ho voluto farne anche uno opzionale, cioè quello di mountain bike, perché anche questi brevetti ti danno una possibilità in più al termine del corso. Oltre al titolo di studio, infatti, abbiamo anche dei brevetti rilasciati dalle federazioni e riconosciuti dal mercato del lavoro.

Olympia vede anche come figura centrale quella dello psicologo dello sport. Pur non avendoci avuto molto a che fare, penso comunque sia stato capace di darmi una mano nel trovare i lati positivi dell'atletica quando volevo mollare, anche se poi però ho lasciato comunque.

Se dovessi raccontare a un ragazzo indeciso di terza media i vantaggi di questa scuola, che dall'esterno è sempre stata poco considerata, gli consiglierei senz'altro di fare il mio corso.

Il Cts mi ha dato la possibilità di ottenere brevetti e di frequentare stage, che ti formano e ti servono molto nel futuro. C'è un ottimo ambiente e si viene seguiti con cura e passione dagli insegnanti.

Ora mi sto preparando per il Capes e, grazie al sostegno e alla formazione ricevuta fino ad ora, mi sento molto convinta e motivata!

LA STORIA

Glossario



Astat - E' l'istituto di statistica della Provincia autonoma di Bolzano.

Bisogni educativi speciali, "Bes" - Con la sigla Bes si fa riferimento ai Bisogni Educativi Speciali e, in modo particolare, a tutti quegli alunni che presentano delle difficoltà che richiedono interventi individualizzati.

Competenze trasversali - Sono quelle competenze personali utilizzabili in diversi ambiti professionali e lavorativi (flessibilità, capacità relazionali, attitudine alla risoluzione dei problemi...).

Cts - Con la sigla Cts si identifica la Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano.

Drop out - Allievi provenienti da altri percorsi formativi a seguito di insuccessi scolastici.

Ebcl (European business competence licence) - È il percorso di certificazione che attesta le competenze in ambito economico e contabile.

Ecdl (European computer driving licence) - È il percorso di certificazione che attesta le competenze informatiche di base.

EQF - European Qualifications Framework, quadro europeo delle qualifiche

Fb, formazione di base - Si intendono i corsi di formazione al lavoro indirizzati a coloro che devono assolvere l'obbligo scolastico e formativo.

Fcsl, formazione continua sul lavoro - Per formazione continua si intendono tutti i corsi destinati all'aggiornamento e alla qualificazione professionale, rivolti per lo più ad adulti lavoratori o in disagio occupazionale.

Insegnamento individualizzato - E' l'insegnamento rivolto agli allievi con bisogni educativi speciali.

Invalsi - Istituto nazionale per la valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione.

Legge 104/1992 - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili, nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società.

Legge 170/2010 - La Legge 8 ottobre 2010, n° 170 riconosce la dislessia, la disgrafia, la disortografia e la discalculia quali "Dsa", disturbi specifici di apprendimento.

Obbligo scolastico - Fino a 16 anni è obbligatoria la frequenza di un corso di base.

Obbligo formativo - E' l'obbligo di formarsi, nella fascia di età tra i 16 e i 18 anni, attraverso un corso di formazione di base o un percorso di formazione continua.

Ocse Pisa - Programma per la valutazione internazionale dell'allievo.

PTOF - Piano triennale dell'offerta formativa

SDGs - Acronimo di Sustainable Development Goals, ovvero Obiettivi di Sviluppo sostenibile, definiti nell'Agenda globale per lo Sviluppo sostenibile approvata nel 2015 dall'ONU, che dovranno essere raggiunti dai Paesi membri entro il 2030.

Skill card - E' la tessera che permette di accedere alle prove di esame per il conseguimento dell'Ecdl.

Tutor aziendale - E' il responsabile che si occupa della formazione degli allievi in stage presso l'azienda.

Voto di consiglio - Voto negativo dato dall'insegnante di materia e portato alla sufficienza dal Consiglio di classe.



**Scuola professionale per il commercio, turismo e i servizi
"Luigi Einaudi" di Bolzano**

Via S. Geltrude, 3 - 39100 Bolzano
Tel. +39 0471 414471
Fax +39 0471 414474

Email: fp.cts@scuola.alto-adige.it
www.cts-einaudi.fpbz.it