

- Società ed Enti impegnati nella ricerca, estrazione, trasporto, raffinazione e distribuzione dei prodotti petroliferi.

I.P.S.S.C. Ulisse Calvi

**Indirizzo professionale per i SERVIZI COMMERCIALI –
Curvatura WEB Community Manager**

Indirizzo professionale per la Sanità e l'Assistenza sociale

- **Corso OSS a partire dal terzo anno**
- **Corso serale per l'indirizzo professionale SERVIZI COMMERCIALI**

Servizi commerciali-WEB COMMUNITY MANAGER

Nell'ambito della riforma degli Istituti Professionali, a partire dall'a.s. 2019/20, il tradizionale profilo professionale dei servizi commerciali è stato integrato con conoscenze, abilità e competenze volte a valorizzare la nuova figura del Web Community Manager, attraverso un opportuno potenziamento della didattica digitale e utilizzando le opportunità della rete internet.

Il Polo Tecnologico Imperiese ha deciso infatti di investire fortemente sulle nuove professioni del Web, approfittando delle possibilità offerte dalla flessibilità e dall'autonomia scolastica, e finalizzando un grande sforzo progettuale ed organizzativo alla costruzione del un nuovo indirizzo di studi come definito dall'International Web Association

(IWA).

Il Community Manager è una delle figure oggi maggiormente richieste dal mercato del lavoro in tutt'Europa, e promette di esserlo anche nei prossimi anni; sta assumendo una crescente importanza strategica nelle aziende, nelle istituzioni, nella pubblica amministrazione per la sua capacità di gestire comunità virtuali che ruotano attorno ad un sito web, soprattutto attraverso gli strumenti di comunicazione interattivi con gli utenti, social network in testa.

Il tecnico dei servizi commerciali per le communities on line è in grado di supportare imprese ed aziende pubbliche e private, nel difficile compito di portare sul web e sui Social Network attività come la gestione amministrativa, il marketing, la comunicazione aziendale, la vendita, il customer care, contribuendo in maniera efficace ai processi di innovazione e globalizzazione in atto.

Il diplomato in Web Community Manager possiede competenze valide sia per gestire i processi amministrativi e commerciali dell'azienda, sia per promuovere l'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari.

La curvatura del corso Web Community Manager è divenuta dunque indispensabile per formare una figura maggiormente legata alle necessità attuali delle aziende che vogliono operare in internet, utilizzando i social network per la propria diffusione sul mercato. Il Web Manager seguendo la gestione, l'amministrazione e la comunicazione aziendale, il customer care, gestendo l'e-commerce e occupandosi del marketing aziendale, sa orientarsi nell'ambito socio-economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega

fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali.

A conclusione del percorso quinquennale, il diplomato consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

1. Individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali;
2. Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali;
3. Svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore;
4. Contribuire alla realizzazione dell'amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente;
5. Interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità;
6. Interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction;
7. Partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari;
8. Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi;
9. Applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati;
10. Interagire col sistema informativo aziendale anche

attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.

**QUADRO ORARIO SERVIZI COMMERCIALI - WEB COMMUNITY
MANAGER**

MATERIE	BIENNIO		TRIENNIO		
	I	II	III	IV* da curvare	V*da curvare
Lingua e Letteratura italiana	4	4	3	4	4
Lingua inglese	3(1)	3(1)	2	2	3
Storia	1	1	2	2	2
Geografia	1	1	-	-	-
Matematica	4	4	3	3	2
Diritto ed economia	2	2	3	3	3
Scienze Motorie e sportive	2	2	2	2	2
IRC o Attività alternative	1	1	1	1	1
Chimica	2(2)	-	-	-	-
Biologia	-	2			
TIC Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione	3(2)	3(2)	-	-	-
Lingua francese	3(1)	3(1)	3	2	2
Tecniche di Comunicazione	-	-	2	2	2
Tecniche Professionali dei Servizi Commerciali	6(2)	6(2)	8(2)	8(2)	8(2)
Informatica	-	-	3	3	3

Le ore tra parentesi sono svolte in laboratorio in compresenza con il Docente Tecnico-Pratico

Il corso proposto permetterà agli alunni di:

- Conoscere e utilizzare programmi informatici;
- Gestire il sistema informativo delle aziende e

organizzare l'impresa, nonché utilizzare strumenti informatici e programmi applicativi di settore;

- Parlare due lingue straniere usando la corretta terminologia del settore;
- Collaborare nella gestione dell'area amministrativo-contabile dell'azienda e degli adempimenti amministrativi ad essa connessi ;
- Conoscere e utilizzare gli strumenti per il controllo della qualità;
- Promuovere le vendite e l'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari e del marketing;
- Organizzare eventi promozionali;
- Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale, secondo le esigenze del territorio e delle corrispondenti declinazioni;
- Orientarsi nell'ambito socio-economico del territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della regione con contesti nazionali e internazionali;
- Operare nella gestione commerciale in relazione al mercato e alla soddisfazione del cliente
- Ricercare ed elaborare dati concernenti mercati nazionali e internazionali;
- Collaborare alla gestione degli adempimenti di natura civilistica e fiscale e del sistema informativo aziendale.

Sbocchi lavorativi

Il Web Community Manager potrà lavorare come dipendente o freelance per:

- Agenzie commerciali specializzate di Web Marketing
- Imprese private, aziende della Pubblica Amministrazione ed enti pubblici, Istituzioni No profit, organizzazioni non governative, Onlus ed associazioni di categoria, che desiderano riqualificare il proprio brand e i propri prodotti
- Studi professionali (avvocati, commercialisti), enti pubblici, imprese commerciali, industriali, turistiche, dei servizi, uffici contabili di banche e assicurazioni.
- Piccole e medie imprese nella gestione commerciale e contabile, curandone e promuovendone la relazione con i principali canali social, migliorandone la visibilità
- Aziende digitali in merito alla reputazione online dell'azienda relazionandosi con il webmaster per ottimizzare i contenuti in funzione del posizionamento nei motori di ricerca SEO.

Attività di P.C.T.O.

Nel triennio sono organizzate autonomamente dalla scuola, a seconda delle esigenze e delle caratteristiche dei corsi di studio, attività di PCTO per 210 ore, nell'ottica di un costante raccordo con il mondo del lavoro e il territorio. Esse consistono in corsi di formazione professionalizzanti, attività pratiche, attività laboratoriali con personale esperto, incontri informativi e formativi con Enti, Associazioni, Aziende locali e nazionali impegnate nel settore commerciale e del web commerce.

Indirizzo per la Sanità e l'Assistenza Sociale

L'indirizzo per la Sanità e l'Assistenza Sociale ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, le competenze necessarie per organizzare ed attuare, in collaborazione con altre figure professionali, interventi adeguati alle esigenze socio-sanitarie di persone e comunità, per la promozione della salute e del benessere bio-psico-sociale.

L'identità dell'indirizzo si caratterizza per una visione integrata dei servizi sociali e sanitari nelle aree che riguardano soprattutto la mediazione familiare, l'immigrazione, le fasce sociali più deboli, le attività di animazione socio-educative e culturali e tutto il settore legato al benessere. Le innovazioni in atto richiedono che lo studente sviluppi competenze comunicative, relazionali, scientifiche e tecniche correlate alla psicologia generale ed applicata, alla legislazione socio-sanitaria, alla cultura medico-sanitaria.

Nel secondo biennio, l'utilizzo di saperi, metodi e strumenti specifici dell'asse scientifico-tecnologico consente al diplomato di rilevare e interpretare i bisogni del territorio e promuovere, nel quotidiano, stili di vita rispettosi della salute e delle norme igienico-sanitarie. Le discipline afferenti all'asse storico-sociale consentono di riconoscere le problematiche relative alle diverse tipologie di persone, anche per azioni specifiche di supporto. Un ampio spazio è riservato, soprattutto nel quinto anno, allo sviluppo di competenze organizzative e gestionali, grazie ad un ampio

utilizzo di stage, tirocini, attività di PCTO, al fine di consentire agli studenti un efficace orientamento per inserirsi nei successivi contesti di lavoro e di studio quali Istituti Tecnici Superiori o corsi universitari.

QUADRO ORARIO

MATERIE	BIENNIO		TRIENNIO		
	I	II	III	IV	V *da curvare
Lingua e Letteratura italiana	4	4	4	4	4
Lingua inglese	3	3	2	2	2
Storia	1	1	2	2	2
Geografia	1	1	-	-	-
Matematica	4	4	3	3	3
Diritto ed economia	2	2	-	-	-
Diritto, economia e tecnica amministrativa del Settore socio-sanitario	-	-	3	4	4
Scienze Motorie e sportive	2	2	2	2	2
IRC o Attività alternative	1	1	1	1	1
Chimica	2(2)	-	-	-	-
Biologia	-	2(2)	-	-	-
TIC Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione	2(2)	2(2)	-	-	-
Lingua francese	3	2	2	2	2
Metodologie operative*	3	4	4	3	3
Igiene e Cultura medico-sanitaria	-	-	4	4	4
Scienze Umane e Sociali	4(2)	4(2)	-	-	-
Psicologia generale ed applicata	-	-	5	5	5

Le ore tra parentesi sono svolte in laboratorio in compresenza con il Docente Tecnico-Pratico

*Insegnamento affidato a Docente Tecnico- Pratico

Il Tecnico dei Servizi in Assistenza sociale e sanitaria possiede dunque le competenze necessarie per organizzare e attuare interventi adeguati alle esigenze socio sanitarie di persone e comunità per la promozione della salute e del benessere bio-psico-sociale, avvalendosi delle buone doti relazionali sviluppate per interagire positivamente con gli altri e per provvedere ai bisogni degli utenti. Egli opera con soggetti di diversa età, per promuovere e contribuire allo sviluppo delle potenzialità di crescita personale e/o di inserimento e partecipazione sociale. Si inserisce in maniera articolata in istituzioni pubbliche e private, dovunque sorga e si sviluppi un momento di vita articolata.

Attraverso l'iscrizione al Corso O.S.S., a partire dal terzo anno, è possibile acquisire la qualifica regionale di Operatore Socio Sanitario.

Obiettivi formativi trasversali:

Il servizio reso dall'Istituto all'utenza è inteso a perseguire le seguenti finalità:

- equilibrato sviluppo della personalità degli studenti;
- formazione di persone responsabili e mature, nella coscienza dei diritti e dei doveri;
- prevenzione di forme di disagio e dipendenza giovanile, potenziale causa di devianze comportamentali e sociali;
- capacità di interagire positivamente con culture diverse;
- orientamento, come progettazione consapevole del proprio avvenire.

Obiettivi formativi professionali:

Il conseguimento di ciascuna tipologia di diploma richiede che vengano raggiunte determinate competenze sia specialistiche che trasversali, ritenute utili per la costruzione di una figura professionale adeguata alle richieste del mondo del lavoro. L'individuazione di tali competenze deve tenere conto del fatto che negli ultimi anni è sempre più forte la richiesta di personale tecnico capace di adeguarsi con flessibilità a realtà produttive molto differenziate e di allinearsi con sufficiente rapidità agli sviluppi della tecnologia. Di qui la necessità di formare diplomati dotati di una solida cultura di base, con una mentalità aperta all'innovazione e l'attitudine a pensare in termini di strutture generali adattabili di volta in volta alle singole esigenze. In particolare, nell'ottica di quanto affermato, si considerano come prioritarie le seguenti competenze e qualità:

- abitudine alla correttezza, puntualità e precisione;
- attenzione nel cogliere il valore della legalità;
- accettazione esplicita delle finalità del mondo del lavoro e disponibilità al lavoro d'equipe
- disponibilità al confronto tra modelli, opinioni e contesti diversi;
- capacità di valutazione ed autovalutazione;
- capacità di portare a termine un compito in modo autonomo;
- capacità di affrontare in modo appropriato problemi di natura diversa;
- propensione culturale al continuo aggiornamento;
- capacità di usare correttamente la lingua italiana sia nella forma orale che in quella scritta;

- capacità di documentare e comunicare adeguatamente gli aspetti tecnici e organizzativi del proprio lavoro;
- comunicare con gli utenti in due lingue comunitarie differenti;
- capacità di usare i principali strumenti informatici e tecnici;
- capacità di cogliere gli aspetti giuridici ed economici dei problemi.

Sbocchi professionali:

- Accesso a tutte le facoltà universitarie;
- Impiego presso strutture pubbliche, uffici regionali, comunali, provinciali
- Inserimento in Istituzioni della cooperazione nazionale e internazionale
- Collaborazione con Istituzioni del volontariato e della cooperazione allo sviluppo
- Inserimento in Istituzioni del terzo settore e del privato sociale

Attività di P.C.T.O.

Costante raccordo con il mondo del lavoro e il territorio. Nel triennio sono organizzate autonomamente dalla scuola, a seconda delle esigenze e delle caratteristiche dei corsi di studio, attività di PCTO per 210 ore. Esse consistono in corsi di formazione professionalizzanti, attività pratiche, attività laboratoriali con personale esperto, incontri informativi e formativi con Enti, Associazioni, Aziende locali e nazionali impegnate nel settore socio-sanitario.

Corso O.S.S. - Qualifica del corso per i Servizi alla Sanità e all'Assistenza sociale

Il corso per OSS forma un operatore specializzato nell'assistenza a persone non autosufficienti - come anziani, disabili, pazienti psichiatrici o malati terminali - che è in grado di offrire loro tutto l'aiuto che occorre per lo svolgimento delle quotidiane funzioni basilari, anche affiancando infermieri, medici, fisioterapisti, assistenti sociali e altre figure qualificate.

L'obiettivo del corso è fornire agli allievi le competenze necessarie per svolgere la professione di OSS presso il domicilio degli assistiti, in ospedali, in comunità alloggio, in residenze per anziani o presso altre strutture dedicate a servizi sanitari e sociali.

La preparazione e la crescita professionale richiedono l'acquisizione di competenze e abilità che vengono maturate attraverso un approccio teorico e pratico.

Il percorso formativo dell'operatore dei servizi sanitari prevede una preparazione di base ampia e polivalente volta alla lettura critica e propositiva del sistema dei servizi, alla comprensione delle situazioni difficili su cui operare e alla progettazione di interventi mirati.

L'approccio pratico alle discipline è volto ad una verifica continua delle conoscenze teoriche acquisite e alla preparazione vera e propria all'esercizio della professione.

Competenze da sviluppare attraverso gli ambiti disciplinari:

- Competenze pedagogiche
- Competenze psicologiche
- Competenze nel campo dell'animazione
- Competenze di tipo riabilitativo e sanitario
- Competenze organizzative e gestionali
- Competenze promozionali
- Competenze di tipo giuridico

Competenze professionali:

- Sviluppare il massimo di autonomia e di autosufficienza di ogni soggetto, soprattutto attraverso il coordinamento e l'integrazione con altri operatori ai servizi sociali
- Agire a sostegno del singolo o della famiglia, delle comunità istituzionali e non
- Verificare l'attività programmata

L'O.S.S. è un professionista che sa lavorare con equilibrio e serenità e mette al primo posto la persona umana. Le competenze disciplinari, trasversali e professionali vengono acquisite nel corso dell'ultimo triennio attraverso un percorso che si avvale di attività formative in presenza presso i locali scolastici quali aule provviste di ausili e sussidi didattici, aula gestita per esercitazioni pratiche e simulazioni con esperti.

Gli studenti saranno impegnati in attività di tirocinio formativo in ambito sanitario presso le strutture ASL 1

Imperiese e presso centri e/o strutture private convenzionate e in ambito socio-assistenziale presso strutture accreditate.

Orientamento e motivazione di base e Tirocinio:

L'articolazione del corso prevede attività di Orientamento e motivazione di base nel terzo anno consistenti in 120 ore suddivise in attività di laboratorio e/o attività pratiche e teoriche e il Tirocinio vero e proprio dal quarto anno, consistente in 430 ore di stage da svolgersi fra il quarto e il quinto anno in organizzazioni sociali e sociosanitarie quali sedi ospedaliere e sedi extra ospedaliere per le diverse tipologie di utenza e/o in sedi territoriali per i servizi sociali e sanitari.

Curricolo formativo:

Il Curricolo formativo è suddiviso nelle seguenti aree tematiche:

- AREA SOCIO/CULTURALE, ISTITUZIONALE E LEGISLATIVA (Elementi di legislazione nazionale e regionale a contenuto socio-assistenziale e previdenziale, Elementi di legislazione sanitaria e organizzazione dei servizi (normativa specifica OSS), Elementi di diritto del lavoro e il rapporto di dipendenza, Elementi di etica e deontologia);
- AREA IGIENICO SANITARIA E TECNICO OPERATIVA (Metodologie del lavoro sanitario; Elementi di igiene; Igiene dell'ambiente e comfort alberghiero; Disposizioni generali in materia di protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori; Interventi assistenziali rivolti alla persona in

rapporto a particolari situazioni di vita)

· AREA PSICOLOGIA E SOCIALE (Elementi di psicologia e sociologia; Aspetti psico-relazionali in rapporto alla specificità dell'utenza; Interventi assistenziali in rapporto alla specificità dell'utenza e rivolti alla persona in rapporto a particolari tipologie di utenza; Metodologie del lavoro sociale).

Le discipline curriculari tradizionali, quali Psicologia generale e applicata, Metodologie operative, Discipline sanitarie, Legislazione sociale e sanitaria, vengono curvate sulla base delle indicazioni fornite dalle Linee Guida Regionali, in base alle richieste di Alfa Liguria e ALISA, enti regionali convenzionati. Il curriculum formativo si sviluppa anche attraverso la frequenza di corsi specifici condotti da personale qualificato quali il Corso di Primo Soccorso e il Corso sulla sicurezza sul lavoro.

I contenuti tecnici sono affrontati in corsi con personale professionista debitamente scelto in collaborazione con ASL 1 Imperiese attraverso i seguenti laboratori:

- LABORATORIO CON INFERMIERE PROFESSIONALE
- LABORATORIO CON FISIOTERAPISTA
- LABORATORIO CON PSICOLOGO

Gli studenti parteciperanno inoltre a conferenze in tema sociale e sanitario con esperti.

Sbocchi professionali:

- Operatore socio sanitario presso strutture comunitarie pubbliche o private, come residenze sanitarie, strutture ospedaliere, centri diurni per disabili o ricreativi, case di riposo, ludoteche, comunità di recupero, case-famiglia, scuole in qualità di educatore e animatore socio-educativo e Operatore socio sanitario nell'assistenza privata ad anziani e persone non autosufficienti.

Servizi Commerciali – corso serale.

Il corso intende fornire un aiuto concreto allo studente adulto che vuole conseguire un diploma quinquennale all'interno del sistema di istruzione italiano e soddisfare le numerose richieste di chi lavora e studia sul nostro territorio. Il corso serale "Servizi commerciali" dell'ordinamento professionale (settore servizi) è inserito nel Piano regionale e risulta coerente con le strategie di Regione Liguria per il potenziamento dell'istruzione degli adulti. Infatti, l'accreditamento presso la Regione Liguria per l'attivazione di corsi di qualifica triennale in regime di sussidiarietà per la figura in uscita di "Operatore di Amministrativo di Segreteria", permette allo studente già al termine del terzo anno di accedere all'esame di qualifica regionale e acquisire al termine del quinto anno il diploma in Servizi Commerciali.

Il diplomato nell'indirizzo Servizi Commerciali ha competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali, sia nell'attività di promozione delle vendite.