



aggregazioni  
Mettiti in gioco e scegli il tuo futuro

## Aggregazioni per l'apprendimento e il lavoro

**AVVISO PUBBLICO DI SELEZIONE**  
**“Percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)”**  
**Programma Operativo Regionale FSE 2014-2020 Regione Autonoma della Sardegna**  
**CCI 2014IT05SFOP021 Asse prioritario 3 – Istruzione e formazione**

<b>PATTO FORMATIVO</b>			
<b>FIGURA PROFESSIONALE DENOMINAZIONE PERCORSO DI QUALIFICA</b>	<b>N. ORE</b>	<b>N. ALLIEVI</b>	<b>SEDE FORMATIVA</b>
<i>“ OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA ”</i>	<i>2970 (990 per ciascuna annualità)</i>	22	<i>Via San Giacomo 2, Decimomannu</i>



## L'ALLIEVO SI IMPEGNA

a intraprendere il percorso di formazione “**OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA**”, relativo all’**AVVISO PUBBLICO DI SELEZIONE** – “Percorsi triennali di istruzione e formazione professionale (IeFP)” – Programma operativo regionale FSE 2014-2020 Regione Autonoma della Sardegna CCI 2014IT05SFOP021 Asse prioritario 3-istruzione e formazione

CODICE LOCALE PROGETTO: 10010331017IF160023

Consapevole che tale percorso, al momento attuale, sia uno strumento importante per rafforzare le proprie competenze professionali, l’allievo:

- accetta e rispetta tutte le regole di svolgimento e attuazione, dettate dal regolamento del corso letto e sottoscritto da ogni allievo all’avvio del corso e di cui può prendere visione presso l’ufficio del tutor;
- si impegna attivamente per la buona riuscita dell’iniziativa di formazione;
- è a conoscenza della normativa che regola la frequenza al corso, la quale prevede che al termine dell’attività formativa gli allievi che non abbiano superato il 30% di assenze sull’ammontare delle ore complessive del corso, saranno ammessi a sostenere un esame finale volto ad accertare i risultati raggiunti che darà diritto;
- autorizza il RT (Raggruppamento temporaneo) e i relativi operatori ad utilizzare i propri dati personali ai soli fini dell’attività concordata ai sensi del Decreto Legislativo 230 giugno 2003, n° 196;
- rispetta le norme sulla sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro in vigore presso il Centro di formazione professionale.

Il **RT (Raggruppamento temporaneo)** rappresentato dal Direttore del corso e da tutti gli Operatori coinvolti a più livelli nelle attività del Corso “**OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA**”  
soprammenzionato

## SI IMPEGNA

- ad attenersi nello svolgimento delle attività al progetto approvato dalla R.A.S. (Regione Autonoma della Sardegna);
- a mettere a disposizione dei partecipanti le proprie competenze per la buona riuscita del percorso formativo;
- a rispettarne le regole di svolgimento e attuazione;
- alla riservatezza delle informazioni eventualmente ricevute dagli utenti.



# NORME GENERALI SULLO SVOLGIMENTO DEL CORSO

## REGOLAMENTO

### Premessa

Il RT denominato “AggregAzioni per l’apprendimento e il lavoro” è impegnato a svolgere la propria attività al fine di favorire l’elevazione culturale, morale ed economica dei lavoratori mediante la Formazione Professionale.

Ha partecipato al bando “Percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)” Programma Operativo Regionale FSE 2014-2020 Regione Autonoma della Sardegna CCI 2014IT05SFOP021 Asse prioritario 3 – Istruzione e formazione.

### Consapevole di quanto premesso l’allievo si impegna:

- 1) ad osservare puntualmente tutte le norme contenute nel presente regolamento di cui riceve lettura, sottoscrive per accettazione;
- 2) ad agire, durante la permanenza nella sede formativa, con spirito di leale collaborazione con la Direzione, ufficio Tutoring, con tutto il personale addetto e con tutti gli altri utenti dei corsi.

### NORME GENERALI

Le attività formative, relative al percorso suddetto, saranno realizzate, per la parte teorica, c/o la sede formativa di Sardegna Sapere, Via San Giacomo 2, Decimomannu (CA), e nella medesima sede per le ore Laboratoriali.

#### A) Rispetto dei beni e delle strutture

Tutti i beni che esistono c/o la sede formativa sono a disposizione degli allievi quali strumenti atti a garantire efficacia formativa ed educativa, per cui è richiesta da parte di tutti gli utenti la massima cura e rispetto.

In caso di manomissioni o danneggiamenti a beni o strutture arrecati volontariamente, la Direzione si riserva il diritto di risarcimento del danno, oltre eventuali sanzioni disciplinari. A tal fine la Direzione richiederà un deposito cauzionale pari a € 70,00 che verrà restituito al termine di ogni annualità.

La Direzione verificherà periodicamente lo stato di conservazione dei beni e degli strumenti in uso e in dotazione agli allievi.

#### B) Norme di comportamento

L’allievo ha il dovere di:

- rispettare gli orari in vigore presso la sede formativa e presso le sedi di pratica e stage e di convitto (laddove previsto);
- rispettare sotto tutti i profili (verbalmente e fisicamente) i propri compagni di studio e tutto il personale della sede formativa e presso le sedi di pratica e stage, compreso il personale docente;
- presentarsi in aula munito del necessario materiale didattico e/o della divisa durante le attività



- di pratica e di stage;
- aver cura delle macchine, attrezzature, etc. in dotazione per le esercitazioni pratiche;
  - apporre la firma di ingresso e di uscita nel registro “presenze ore di lezione”. In particolare, la firma di uscita dovrà essere apposta sull’apposito registro solo al momento in cui avviene l’effettiva uscita dall’aula (e non prima);
  - lasciare in ordine l’aula ed i laboratori al termine delle lezioni.

In tutti i casi in cui si contravvenisse ad uno di questi divieti, verranno presi provvedimenti disciplinari fino all’allontanamento dalla sede formativa e/o convittuale.

### **In ogni caso è fatto tassativo divieto di:**

- detenere, ricevere, consumare o distribuire c/o la sede formativa sostanze stupefacenti di qualsiasi genere e bevande alcoliche;
- introdurre all’interno dei locali della sede formativa oggetti atti a procurare danno;
- introdurre all’interno dei locali della sede formativa persone estranee salvo specifiche autorizzazioni della Direzione;
- fumare in aula e negli altri locali della sede formativa (Legge dello Stato del 16-01-03, n° 3 Art. 51);
- assentarsi dalla sede formativa durante le normali ore di lezione senza il necessario permesso della Direzione che deve comunque sempre ricevere una richiesta scritta della famiglia;
- utilizzare i telefonini cellulari in aula/laboratorio durante le ore di lezione, negli spazi adibiti a mensa e, laddove previsto, in convitto le ore notturne (prima di andare a dormire ciascuno deve consegnare il cellulare agli educatori);
- lasciare sporchi gli spazi comuni della sede formativa/convitto/laboratorio;
- gettare per terra carte, lattine, mozziconi delle sigarette, buste di carta e/o plastica, pacchetti di sigarette, confezioni di alimenti vari, etc. (che vanno apposti negli appositi contenitori).

In tutti i casi in cui si contravvenisse ad uno di questi divieti, verranno presi provvedimenti disciplinari fino all’allontanamento dalla sede formativa e/o convittuale.

### **Orario delle lezioni**

L’allievo si impegna a rispettare l’orario delle lezioni, così come elaborato dal Tutor del corso, affisso settimanalmente nella bacheca apposita posta all’ingresso della sede formativa.

Non è consentito l’ingresso in aula se non all’inizio delle lezioni. Sarà facoltà del Tutor del percorso o della Direzione, autorizzare ingressi posticipati, che andranno valutati caso per caso e che comunque potranno essere autorizzati solo per giustificati motivi dietro autorizzazione del genitore/tutore.

Non è consentita l’uscita dall’aula se non alla fine delle lezioni: anche in questa fattispecie sarà sempre la Direzione ad autorizzare le uscite anticipate, in ogni caso solo per giustificati motivi e comunque sempre dietro autorizzazione del genitore/tutore.

### **C) Infortuni sul lavoro**

L’allievo è coperto da assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro (INAIL), e una seconda copertura per la Responsabilità Civile per tutta la durata del corso. Qualunque infortunio o stato di malessere deve essere portato tempestivamente a conoscenza della Tutor o della Direzione e comunque non oltre un’ora dal verificarsi dell’evento.



## **D) Sanzioni disciplinari**

Le sanzioni disciplinari (rimprovero, sospensioni dalle lezioni, allontanamento temporaneo dalla sede formativa) verranno assunte direttamente dalla Direzione e/o dal Tutor del corso.

Per fatti di rilevante gravità, che possono determinare le dimissioni dal corso, la Direzione si avvarrà del parere del Consiglio dei Docenti.

## **E) Servizi e facilitazioni per garantire il diritto alla formazione**

La Regione Autonoma della Sardegna prevede, al fine di garantire il diritto alla formazione, servizi e facilitazioni secondo le seguenti modalità di erogazione:

**1) Materiale didattico individuale** sarà distribuito a ciascun allievo frequentante il corso in oggetto in misura sufficiente allo svolgimento delle attività previste, all'inizio, ed eventualmente durante il corso;

**2) Materiale di consumo** per esercitazioni pratiche;

**3) Indumenti protettivi e DPI (Dispositivi di protezione individuale)**, da valutarsi nel momento di inizio dell'attività pratica e/o dello stage in funzione delle esigenze delle strutture ospitanti.

**5) Indennità di viaggio** verrà corrisposta, se dovuta, quantificandola in misura proporzionale al tempo medio di viaggio (minimo 15 minuti max 90 minuti), per ciascuna giornata di effettiva presenza.

**6) Visita medica di idoneità alla mansione** (nel rispetto del D. Lgs. 81/2008).

## F) Articolazione del percorso

1° anno					
Formazione	Ore totali	Ore teoria	Ore pratica	Ore stage	Sede
Italiano– comunicazione scritta e orale	70	70	0	0	Sardegna Sapere Via San Giacomo 2, Decimomannu
Italiano - La gestione della comunicazione	44	44	0	0	
Inglese	70	70	0	0	
Matematica	70	70	0	0	
Scienze	40	40	0	0	
Informatica	70	70	0	0	
Geografia	40	40	0	0	
Storia	46	46	0	0	
Economia	18	18	0	0	
Diritto	18	18	0	0	
Ed .religiosa - Laboratori alternativi	18	18	0	0	
Ed. motoria	36	36	0	0	
Pari opportunità e Cittadinanza attiva	6 (Fad)	6	0	0	
Qualità	6 (Fad)	6	0	0	
Sicurezza	6 (Fad)	6	0	0	
Igiene e salvaguardia ambientale	6 (Fad)	6	0	0	
Imparare a imparare	36	36	0	0	
Economia e gestione aziendale	50	50	0	0	
Elementi di diritto commerciale	25	25	0	0	
Il servizio di vendita	90	55	35	0	
Business English	70	40	30	0	
Comunicazione aziendale	40	20	20	0	
Sicurezza e tutela della salute nel settore del commercio	20	20	0	0	
Contabilità generale	45	25	20	0	
Francese	50	20	30	0	

<b>2° anno</b>					
<b>Formazione</b>	<b>Ore totali</b>	<b>Ore teoria</b>	<b>Ore pratica</b>	<b>Ore stage</b>	<b>Sede</b>
Italiano– comunicazione scritta e orale	36	36	0	0	Sardegna Sapere Via San Giacomo 2, Decimomannu
Italiano - La gestione della comunicazione	18	18	0	0	
Inglese	36	36	0	0	
Matematica	40	40	0	0	
Scienze	18	18	0	0	
Informatica	66	66	0	0	
Storia	22	22	0	0	
Economia	18	18	0	0	
Diritto	18	18	0	0	
Ed .religiosa - Laboratori alternativi	10		0	0	
Ed. motoria	18	18	0	0	
Pari opportunità e Cittadinanza attiva	18	18	0	0	
Imparare ad imparare	32	32	0	0	
Qualità	4	4	0	0	
Sicurezza	8	8	0	0	
Igiene e salvaguardia ambientale	6	6	0	0	
Ambiente e tecnologie del lavoro	20	20	0	0	
Economia e gestione aziendale	40	30	10	0	
Diritto dei consumi	10	10	0	0	
Tecniche di vendita	58	23	35	0	
Marketing e comunicazione	45	20	25	0	
Elementi di merchandising	65	25	40	0	
Business English	60	20	40	0	
Sicurezza e tutela della salute nel settore del commercio	20	4	16	0	
Merceologia dei prodotti	30	30	0	0	
Contabilità generale	60	30	30	0	
Francese	64	20	44	0	
Stage	150	0	0	150	

<b>3° anno</b>					
<b>Formazione</b>	<b>Ore totali</b>	<b>Ore teoria</b>	<b>Ore pratica</b>	<b>Ore stage</b>	<b>Sede</b>
Italiano– comunicazione scritta e orale	18	18	0	0	<i>Sardegna Sapere Via San Giacomo 2, Decimomannu</i>
Italiano - La gestione della comunicazione	18	18	0	0	
Inglese	32	32	0	0	
Informatica	66	66	0	0	
Storia	16	16	0	0	
Economia	16	16	0	0	
Diritto	16	16	0	0	
Imparare ad imparare	18	18	0	0	
Qualità	8	8	0	0	
Sicurezza	4	4	0	0	
Igiene e salvaguardia ambientale	6	6	0	0	
Ambiente e tecnologie del lavoro	35	20	15	0	
Diritto dei consumi	20	20	0	0	
Logistica del magazzino	58	28	30	0	
Visual merchandising	60	25	35	0	
Tecniche di vendita	60	25	35	0	
Business English	55	20	35	0	
Le operazioni di cassa e la gestione dei pagamenti	60	25	35	0	
Lingua francese per il commercio	55	20	35	0	
Tecniche di customer satisfaction e gestione dei reclami	55	20	35	0	
Marketing e comunicazione	55	25	30	0	
L'igiene nei punti vendita	19	4	15	0	
Stage	240	0	0	240	

L'orario delle lezioni prevede un monte ore settimanale indicativo pari a 30, ipoteticamente così suddiviso: il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 14.30.

Le attività corsuali per quanto concerne la teoria, saranno svolte nelle aule nella sede formativa di Sardegna Sapere, Via San Giacomo 2, Decimomannu (CA) mentre l'attività relativa alla pratica presso la medesima sede formativa, mentre lo stage verrà svolto presso le aziende indicate in progetto.

Le ore relative alla pratica e allo stage si svolgeranno con un calendario concordato con l'Azienda, l'articolazione oraria non dovrà superare le 8 ore giornaliere e le 40 ore settimanali, da decidersi in funzione delle esigenze operative della struttura aziendale ospitante.





## **G) Frequenza al corso**

La frequenza deve essere regolare ed è attestata dalla firma di ingresso e di uscita nel registro di classe didattico e/o di stage.

### **Assenze:**

Non sono ammesse assenze se non nella misura del 30% delle ore previste per ogni anno formativo e comunque per non più di 5 giorni consecutivi, senza giustificato motivo, pena l'esclusione dal percorso. Le assenze dovranno comunque essere sempre debitamente giustificate da genitore (depositario della firma presso la segreteria) o chi ne fa le veci.

In tutti i casi in cui non verrà frequentato almeno il 70% delle ore previste, l'allievo non potrà essere ammesso all'annualità successiva o sostenere le prove finali per conseguire la Qualificazione al termine del Triennio. Per i moduli relativi al pacchetto Normativa in materia di sicurezza e prevenzione rischi nei luoghi di lavoro, la percentuale di assenza consentita è pari al 10% così come prevede il D. Lgs 81/08 e ss.mm.ii.

Al verificarsi di casi di abbandono, il RT è tenuto a richiedere all'allievo di comunicare formalmente la motivazione della rinuncia. Esclusivamente nei casi in cui è provata l'impossibilità ad ottenere tale comunicazione, lo scrivente RT può produrre idonea documentazione che descriva i motivi dell'abbandono. L'inserimento di nuovi allievi è condizionato alla possibilità che l'allievo subentrante possa raggiungere la percentuale minima di presenze previste.

In ogni caso l'inserimento di nuovi allievi che rispettino le condizioni sopra descritte potrà avvenire solo previa autorizzazione della R.A.S. e ciò potrebbe comportare la temporanea sospensione del corso fino a quando non arrivi l'autorizzazione della R.A.S. all'inserimento del nuovo allievo subentrante.

## **H) Organizzazione e gestione del corso**

Direttore del corso: **Massimiliano Cossu**

Coordinatore corso: **Maria Serreri**

Tutor del corso: **Joseph Aru**

## **I) Obiettivo del percorso formativo**

Il corso si prefigge di agevolare il passaggio dal sistema della formazione alla realtà lavorativa in un'ottica di formazione per tutto l'arco della vita. Il percorso di formazione previsto assume anche una valenza educativa, culturale e professionale. In modo particolare l'attività formativa in questione, finalizzata all'acquisizione della qualifica di **Operatore ai servizi di vendita**, è affiancata da azioni *non formative* volte a sostenere il successo formativo e la partecipazione dei giovani e delle famiglie attraverso interventi di accoglienza, orientamento, accompagnamento, volti al supporto dello sviluppo del proprio progetto di vita e professionale; momenti dedicati all'inserimento lavorativo o del proseguimento degli studi, attraverso l'attivazione di uno sportello d'ascolto.

Il percorso della durata di 990 ore annue tiene conto delle finalità di crescita delle competenze culturali fondamentali così come indicati dal Ministero della pubblica istruzione anche al fine di adempiere all' "obbligo di istruzione". Nello specifico: Il primo anno si caratterizza per l'orientamento attivo entro il settore di riferimento. È prevista pertanto una congrua attività di accoglienza, orientamento, formazione di base e introduzione degli aspetti tecnico/professionali. Il secondo anno mira al rafforzamento del patrimonio di conoscenze, abilità, competenze e capacità personali di tipo culturale e tecnico-professionale. Si prevede un primo stage di tipo formativo che si svolgerà all'interno di aziende di settore



Il terzo anno mira al completamento formativo ed all'autonomia della persona in riferimento al ruolo professionale in senso sia lavorativo sia pedagogico in una visione integrale ed unitaria del processo formativo. È previsto un consistente stage, nelle cui ore sarà dedicato spazio all' Impresa formativa simulata attuata mediante la costituzione di un'azienda virtuale animata dagli allievi.

Inoltre sono previsti per il sostegno allo studio: laboratori di recupero degli apprendimenti, supporto specialistico, destinato agli allievi in situazione di svantaggio o con *Bisogni Educativi Speciali* (disabilità, DSA, disturbi evolutivi o svantaggio socioeconomico, linguistico o culturale), supporto alle famiglie per renderle parte attiva nel successo formativo dei ragazzi. La realizzazione degli interventi è curata da un *gruppo di lavoro* comprensivo di equipe psicopedagogica.

### **M) Certificazione di qualifica**

Al termine del percorso triennale, previo sostenimento degli esami davanti ad una commissione regionale, verrà rilasciato un certificato di qualifica professionale di “*Operatore ai servizi di vendita*” e delle competenze di base- trasversali ad essa legate. Per coloro i quali dovessero uscire dal percorso prima degli esami finali previsti, verrà rilasciato un attestato di competenza fino ad allora acquisite con esito positivo