

Accademia d'Impresa

---

# Relazione sulla gestione e quadro di sintesi delle attività Esercizio 2019

## L'ATTIVITA' DI ACCADEMIA D'IMPRESA - ANNO 2019

L'Accordo di programma, intesa interistituzionale che regola i rapporti tra la Provincia autonoma di Trento e la Camera di Commercio I.A.A. firmato nel mese di luglio 2015, sottolinea "l'importanza della formazione come strumento fondamentale per favorire la competitività delle imprese del territorio, l'aumento delle conoscenze e delle competenze a disposizione dei sistemi produttivi, attraverso un'offerta di formazione continua progettata sulle esigenze delle imprese". In tale cornice viene riconosciuto il ruolo di Accademia d'Impresa, quale ente preposto all'organizzazione delle seguenti attività:

- qualificazione, aggiornamento, specializzazione e riqualificazione degli operatori nel settore del commercio e del turismo, con particolare rilievo allo sviluppo della commercializzazione turistica tramite i nuovi strumenti tecnologici (art. 6 Formazione all'impresa);
- iniziative formative rivolte ai comparti dell'agroalimentare, dell'enogastronomia e del turismo, volte alla valorizzazione delle produzioni enologiche di qualità nonché alla creazione, anche presso il consumatore finale, di una solida cultura di prodotto; Palazzo Roccabruna ospita la realizzazione dei percorsi formativi in materia di cultura di prodotto e territorio;
- realizzazione di percorsi formativi per incrementare il livello di digitalizzazione delle imprese e favorire la loro propensione alla promozione e commercializzazione in rete dei prodotti e dei servizi (art. 9 Dematerializzazione, *e-procurement*, informatizzazione nei rapporti imprese/P.A. e imprese/tecnologie digitali);
- formazione volta al conseguimento dei titoli necessari all'iscrizione in appositi albi o elenchi nonché per l'abilitazione all'esercizio di attività professionali regolamentate, affidata, in esclusiva all'Azienda speciale camerale (art. 19 Formazione professionalizzante nei settori del commercio e del turismo);
- formazione rivolta al conseguimento del titolo di "Maestro Artigiano" (art. 20 Formazione Maestro Artigiano), così come stabilito dalla Legge provinciale 1 agosto 2002, n. 11 e ss.mm.

L'attività formativa di Accademia d'Impresa è stata quindi suddivisa in due aree:

1. **l'Area Formazione Abilitante** - volta al conseguimento dei titoli per l'abilitazione all'esercizio di attività professionali regolamentate;
2. **l'Area Formazione Continua** - realizzata in linea con le strategie che la Camera di Commercio I.A.A. di Trento attua in accordo con la Provincia autonoma di Trento e le categorie economiche per lo sviluppo del territorio e dell'economia locale.

## **AREA FORMAZIONE ABILITANTE**

### **Corsi per il conseguimento di titoli per l'abilitazione all'esercizio di attività professionali regolamentate**

Fanno parte dell'Area Formazione Abilitante i corsi per:

- avviare o gestire attività nel settore dei pubblici esercizi, bar e ristoranti nonché degli esercizi di vendita di prodotti alimentari (*Somministrazione e Vendita Alimenti*);
- svolgere lavoro autonomo come agente e rappresentante di commercio (*Agenti e rappresentanti di commercio*);
- avviare o gestire attività nel settore dell'intermediazione immobiliare (*Agenti d'affari in mediazione settore immobili*);
- chi intende svolgere *servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi*.

A seguito dell'integrazione, nel luglio 2007, dell'Accordo di programma stipulato tra la Provincia Autonoma di Trento e la Camera di Commercio I.A.A. di Trento, è stata affidata ad Accademia d'Impresa la gestione in esclusiva sul territorio provinciale dell'attività di formazione per l'abilitazione alle professioni nel settore del commercio e del turismo.

I corsi rivolti alla formazione "abilitante", nel periodo gennaio - dicembre 2019, sono stati 26, accogliendo i bisogni formativi di 359 persone.

Più in dettaglio:

- 17 edizioni del corso "Somministrazione e vendita alimenti" (SVA), 8 edizioni realizzate a Trento e 5 nei Comuni di Cavalese, Cles, Tione, Transacqua e Pergine (1 edizione), Arco e Rovereto (2 edizioni) per un totale di 2.125 ore complessive di docenza. I partecipanti ai corsi nelle diciassette edizioni sono stati complessivamente 201;
- 2 edizioni del corso "Agenti e rappresentanti di commercio" per un totale di 200 ore complessive di docenza. I partecipanti al corso nelle due edizioni sono stati complessivamente 37;
- 5 edizioni del corso "Agenti d'affari in mediazione settore immobili", uno dei quali comprensivo del corso "Agenti d'affari in mediazione settore ortofrutticolo" per un totale di 756 ore complessive di docenza. I partecipanti sono stati complessivamente 97;

- 2 edizioni del corso "Addetti ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (D.M. 6 ottobre 2009)" per un totale di 180 ore complessive di docenza. I partecipanti alle due edizioni del corso sono stati complessivamente 24.

## **Maestro Artigiano**

L'attività formativa volta a favorire l'acquisizione del titolo di Maestro Artigiano da parte di specifiche categorie professionali, individuate dalla Provincia autonoma di Trento, in attuazione della Legge provinciale 1 agosto 2002, n. 11 e s.m., è inserita dal 2013 all'interno dell'Accordo di Programma tra la Camera di Commercio I.A.A. di Trento e la Provincia autonoma di Trento, ed è svolta in sinergia con il Servizio Artigianato e Commercio – Ufficio attività commerciali e artigianali.

Nello specifico la Camera di Commercio, attraverso la sua Azienda speciale Accademia d'Impresa, si occupa delle seguenti attività:

- progettazione dei profili professionali;
- progettazione percorso formativo (area gestione d'impresa, area insegnamento del mestiere e area tecnico-professionale);
- realizzazione dell'attività di selezione (verifica del "livello di entrata" tramite la somministrazione di test e colloqui individuali, valutazione delle richieste di esonero dall'obbligo di frequenza);
- realizzazione dei corsi di formazione relativi all'area gestione d'impresa e all'area insegnamento del mestiere, compresa la valutazione.

Nel 2019 si è svolta la seguente attività:

- *maestro artigiano autoriparatore meccatronico* - realizzazione del percorso formativo relativo all'area insegnamento del mestiere;
- *maestro artigiano acconciatore* – selezioni e realizzazione del percorso formativo relativo all'area gestione d'impresa.

## AREA FORMAZIONE CONTINUA

### Formazione per la crescita e l'aggiornamento delle competenze nelle imprese e per le persone

Il principio base della formazione continua è il *lifelong learning*, ovvero l'apprendimento lungo tutta la vita, per rendere possibile a chiunque, in qualsiasi momento, di evolvere le proprie competenze. Per questo motivo l'offerta formativa dell'area Formazione Continua propone percorsi, sinergicamente combinabili tra di loro, volti al mantenimento, alla riqualificazione, all'aggiornamento e alla specializzazione delle competenze professionali delle imprese e delle organizzazioni del turismo e del mondo produttivo, con l'obiettivo di:

- valorizzare la propria attività e adeguarla al mercato attuale e ai suoi cambiamenti;
- incrementare il livello di digitalizzazione delle imprese e favorire la loro propensione alla promozione e commercializzazione in rete dei prodotti e dei servizi.

I percorsi proposti nel 2019 sono nati dall'ascolto e dall'interpretazione dei fabbisogni formativi espressi dagli operatori o dagli enti e associazioni che li rappresentano, tramite:

- incontri specifici con i referenti (coordinatori delle Strade del Vino e dei sapori del Trentino, rappresentanti istituzionali di enti e associazioni, operatori);
- attività di *tutorship* in aula per la rilevazione dei *feedback* da parte dei partecipanti (analisi qualitativa);
- elaborazione dei questionari di gradimento somministrati ai partecipanti (analisi quantitativa);
- riunioni di coordinamento con i docenti per monitorare e valutare, *ex post*, le attività didattiche, in un'ottica di riprogettazione delle future iniziative formative.

L'attività formativa si è svolta alternando momenti d'aula, laboratori pratici e significative testimonianze aziendali, favorendo lo scambio e il confronto tra i partecipanti e il continuo collegamento tra esperienza e lavoro di riflessione individuale e di gruppo.

L'offerta formativa è stata suddivisa in tre aree tematiche:

**Cultura di prodotto e di territorio**

**Aggiornamento competenze e innovazione**

**Altre attività formative**

## Cultura di prodotto e di territorio

L'area formativa "Cultura di prodotto e di territorio" ha proposto una serie di iniziative, rivolte ad addetti ai lavori e non, interessati a conoscere l'enogastronomia, il territorio, la cultura e la tradizione trentina, attraverso momenti teorici, attività di laboratorio e di degustazione guidata, con l'obiettivo di diffondere la cultura enogastronomica, la promozione e l'utilizzo dei prodotti locali.

Nel corso del 2019 si sono realizzate le seguenti attività formative:

- *un anno con la cucina trentina*, incontri a tema sui piatti della tradizione trentina condotti da chef professionisti con la proposta di ricette tradizionali, rivisitate anche in modo innovativo, rivolti principalmente ad appassionati, ma anche a operatori della ristorazione. Nel 2019 sono stati realizzati 9 incontri su diverse tematiche legate alla stagionalità del prodotto e al loro utilizzo nelle preparazioni, con l'aggiunta di qualche idea originale per stuzzicare la curiosità dei partecipanti;
- *il mondo dei formaggi. Aggiornamento per maestri assaggiatori O.N.A.F.*, corso rivolto a chi è già in possesso del titolo di Maestro assaggiatore O.N.A.F. del Trentino, caratterizzato da momenti teorici e pratici volti a mantenere e migliorare le capacità individuali di assaggio professionale, a conoscere le nuove DOP nazionali e ad approfondire le peculiarità delle produzioni locali. L'obiettivo è quello di creare un gruppo/albo di esperti da coinvolgere in attività atte alla valorizzazione e alla promozione del prodotto;
- *il mondo dei formaggi. Corso abilitante ONAF di 2° livello per assaggiatori di formaggio*, rivolto agli operatori del settore gastronomico, ma anche a consumatori ed appassionati. Il corso ha l'obiettivo di formare un gruppo di esperti nell'assaggio dei formaggi, con la capacità di formulare una valutazione dei caratteri organolettici dei prodotti e per favorirne la conoscenza e la diffusione;
- corsi di alta formazione in collaborazione con *l'Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo*, approfondimenti su diverse categorie merceologiche alimentari, attraverso giornate tematiche, rivolte la mattina ad operatori della ristorazione e, in orario serale, al pubblico di appassionati. Tutti gli incontri hanno visto l'intervento di docenti ed esperti dell'Università, affiancati da chef locali e nazionali, per la preparazione e la degustazione finale di piatti legati agli argomenti affrontati.

Nel 2019 sono stati realizzati 5 corsi sulle seguenti tipologie di prodotti: le farine alternative, molluschi e crostacei, il gelato, la conservazione degli alimenti e le fermentazioni, i legumi;

- *la cucina di territorio. Corsi per operatori di agriturismo*, questa proposta formativa permette di imparare a valorizzare le ricette della tradizione trentina e l'uso delle materie prime, per creare un menù nel rispetto del territorio, della stagionalità e delle possibili varianti per incuriosire e soddisfare le esigenze dell'ospite. Nel 2019 si è realizzato un corso sulla pasta ripiena (rufioi e caronzie) e uno sull'utilizzo dei funghi, tartufi e castagne nei menù autunnali;
  - *il taglio dei formaggi*, corso destinato ai produttori di formaggio e casari, gestori di bar, ristoranti e agriturismi ed esercenti di attività commerciali nel settore dell'alimentazione. Durante il corso i partecipanti hanno potuto imparare ad eseguire un taglio corretto per esaltare il sapore e le caratteristiche organolettiche del formaggio, valutandone i costi e limitando gli sprechi;
- il vino: dalla vite al bicchiere*, laboratori didattici per imparare a conoscere e degustare il vino, rivolti a tutti coloro che con curiosità e interesse vogliono avvicinarsi al mondo del vino attraverso gli aspetti della viticoltura, dell'enologia locale e delle principali regioni italiane. Per venire incontro alle numerose richieste, anche nel 2019 sono state organizzate due edizioni del corso, durante le quali i partecipanti hanno imparato la tecnica di degustazione per conoscere le diverse tipologie e le caratteristiche dei vini trentini e non solo;
- *la formazione continua per i B&B di Qualità in Trentino*, prosegue la collaborazione con l'Associazione B&B di Qualità in Trentino con la realizzazione di un programma formativo suddiviso in 7 incontri distribuiti nell'arco dell'anno. Nel 2019 sono state affrontate ed approfondite le seguenti tematiche: la disciplina fiscale del B&B, le produzioni del trentino, il benessere del sonno, il tavolo e il buffet della colazione, come si prepara una colazione, l'utilizzo dei formaggi e l'accoglienza del cliente;
  - *il Piacere del Gusto*, corsi rivolti ad operatori del settore della ristorazione, della vendita e della distribuzione alimentare, ma anche a semplici consumatori e appassionati di enogastronomia, interessati a valorizzare in cucina prodotti di qualità. Nel 2019 si è approfondita la conoscenza della pasticceria moderna, delle basi della pasticceria per creare dolci sfiziosi, del pane di montagna e della cottura delle carni. I docenti e gli chef intervenuti hanno messo a disposizione la propria esperienza in campo enogastronomico, svelando segreti e tecniche per valorizzare al meglio i prodotti proposti;
  - *erbe spontanee e officinali in cucina: dal prato al piatto*, in collaborazione con la Strada della Mela e dei Sapori delle Valli di Non e Sole. Il corso ha richiamato l'attenzione su come utilizzare le diverse erbe officinali nella preparazione di proposte stuzzicanti e originali;

- *la vista: il colore nell'evoluzione cromatica della vita del vino*, laboratori didattici per scoprire come funzionano i nostri sensi nell'assaggio del vino. Durante il corso, i partecipanti hanno potuto approfondire le proprie capacità di riconoscimento visivo attraverso le sensazioni percepite durante la degustazione del vino;
- *la birra*, laboratori didattici per imparare a conoscerla e degustarla, rivolto a tutti coloro che vogliono avvicinarsi al mondo della birra attraverso la conoscenza delle materie prime, delle tecniche di produzione e del metodo di degustazione; come riconoscere le birre nazionali da quelle internazionali e le birre artigianali da quelle industriali;
- *i formaggi*, laboratori didattici per imparare a conoscere e degustare i formaggi del Trentino, per avvicinare i partecipanti al mondo dell'assaggio dei formaggi attraverso la conoscenza della materia prima, delle tecniche di produzione e del metodo di degustazione. Particolare attenzione è stata rivolta alla valorizzazione delle produzioni di malga, preziosa risorsa di un territorio legato alla montagna.

### ***Porta i prodotti trentini a scuola - Corsi rivolti agli studenti e ai docenti delle scuole***

Attività formativa rivolta agli studenti e ai docenti delle scuole primarie, secondarie di I e II grado e degli Istituti Professionali Alberghieri sul tema dell'educazione alimentare e sensoriale, attraverso l'avvicinamento alla realtà territoriale e alle sue produzioni. Le attività didattiche sono state curate da esperti e hanno visto il coinvolgimento attivo dei partecipanti tramite attività di degustazione e di riconoscimento delle caratteristiche proprie dei diversi prodotti, accompagnate da nozioni teoriche sul prodotto, sui produttori e sul territorio d'origine.

- *i prodotti trentini vanno a scuola. Proposta formativa per gli studenti delle scuole primarie (15 edizioni)*, il percorso prevede l'avvicinamento dei bambini alla conoscenza del territorio e dei suoi prodotti agroalimentari attraverso la loro degustazione e la messa in scena di una storia fantastica, che ha come protagonisti proprio i prodotti tipici del Trentino: salumi, formaggi, ortofrutta, farina da polenta, trota, e salmerino e miele;
- *educazione sensoriale ed alimentare. Corso di formazione ed aggiornamento per docenti e studenti delle scuole secondarie di I e II grado.* L'obiettivo del corso è quello di affrontare la tematica dell'educazione alimentare in un modo diverso, attraverso attività di degustazione e di riconoscimento delle principali caratteristiche delle produzioni locali. Nel 2019 sono state coinvolte due classi della scuola media C. Andreatta di Pergine Valsugana e una classe del Liceo Rosmini di Trento;
- *i prodotti del Trentino testimoni del gusto. Corso di educazione sensoriale ed alimentare per studenti degli Istituti Professionali Alberghieri (7 edizioni a: Roncegno, Riva del Garda, Tesero, Ossana, Levico, Rovereto e Fondazione Mach)*, il percorso accompagna gli studenti durante il loro intero ciclo di studi, con la proposta di moduli tematici che partono il primo anno con la conoscenza del territorio e prosegue negli anni successivi con approfondimenti specifici sui prodotti, per arrivare, al termine del ciclo di studi, ad una conoscenza accurata delle principali produzioni trentine.

## Aggiornamento competenze e innovazione

I corsi inseriti all'interno dell'area formativa "Aggiornamento competenze e innovazione" hanno avuto come obiettivo quello di supportare gli imprenditori e le aziende nell'aggiornamento e nello sviluppo di nuove competenze per essere in grado di cogliere le opportunità di un mercato in continua evoluzione.

Nello specifico, l'attività formativa proposta è stata suddivisa nelle seguenti area tematiche:

- *comunicazione*: i corsi proposti sono stati pensati per trasmettere competenze professionali trasversali nel campo della comunicazione, utili sia nel lavoro che nella vita quotidiana. Sono stati forniti gli strumenti per migliorare le competenze di comunicazione efficace e di relazione partendo dalla consapevolezza di sé e delle proprie emozioni per gestire in modo maturo le relazioni di lavoro. I partecipanti sono stati accompagnati nello sviluppo del proprio potenziale di efficacia nelle comunicazioni in pubblico, nella gestione del proprio tempo individuando le priorità sviluppando capacità organizzative e di delega. Ulteriori due incontri sono stati dedicati all'intelligenza emotiva individuando l'impatto dei propri vissuti sulla propria vita e lavoro e imparando a gestire le relazioni di lavoro, sviluppando relazioni personali orientate alla collaborazione e al raggiungimento di obiettivi professionali individuali e di gruppo;
- *capitale umano per l'impresa*: le iniziative formative qui inserite hanno fornito metodi e strumenti utili ad affrontare il cambiamento e fronteggiare imprevisti. Le principali tematiche trattate nell'area hanno consentito ai vari partecipanti di:
  - o applicare tecniche creative per affrontare la complessità degli scenari e le sfide aziendali;
  - o fronteggiare imprevisti restando sensibili alle opportunità;
  - o allenare le proprie capacità gestionali per rafforzare il proprio ruolo nell'azienda;
  - o sviluppare e potenziare la capacità di comunicare assertivamente diminuendo i fraintendimenti e rafforzando fiducia e il rispetto.
- *strumenti per la gestione dell'impresa*: i partecipanti hanno potuto apprendere teorie e strumenti per: definire obiettivi a medio-lungo termine coordinando le diverse funzioni aziendali, pianificare la propria attività e investimenti, individuare attraverso la contabilità analitica come e dove viene generato valore di impresa ed eventualmente agire, acquisire metodi di fissazione del prezzo in funzione di cliente e

offerta. Tramite il controllo di gestione si è individuato il fabbisogno finanziario analizzando strumenti diversi per finanziarsi e si è preso coscienza dei numeri della propria azienda per capirne l'andamento ed orientare le proprie scelte;

- *gestione del personale*: nel corso di tre incontri sono stati forniti ai partecipanti gli strumenti: per la selezione del personale in linea con le richieste aziendali e ai profili desiderati, per una gestione delle risorse umane basata sulle competenze e gli strumenti per misurarle, per organizzare la formazione del personale in modo coerente ed efficace per adeguarsi ai cambiamenti aziendali;
- *al servizio del cliente*: sono stati organizzati quattro corsi, con lo scopo di conoscere meglio il proprio cliente in vista di una migliore relazione e un incremento delle vendite, aiutare i partecipanti a realizzare una buona pianificazione e segmentazione del portafoglio clienti privilegiando quelli strategici, implementando le tecniche di vendite puntando sui bisogni inespressi o stimolandoli in potenziali clienti. Infine sono stati forniti strumenti per gestire il cliente complesso, anticipando e correggendo le situazioni per evitare che l'acquirente diventi tale;
- *competenze per la nuova imprenditorialità*: sono stati attivati 2 incontri dei 4 previsti, dove sono state fornite informazioni sulle opportunità offerte dal territorio e i rischi del fare impresa. Si è partiti dal "capitale umano" dell'imprenditore per impostare un piano di crescita personale e professionale;
- *formazione a favore degli utenti del Registro delle Imprese*: è stato organizzato un incontro per sostenere i partecipanti nell'utilizzo delle nuove procedure telematiche per l'invio di pratiche amministrative;
- *formazione per Micologi*: l'attività formativa rivolta ai micologi, che Accademia svolge dal 2010 su delega della Provincia in collaborazione con il Gruppo Micologico "G. Bresadola" di Trento, ha visto, quest'anno, l'attivazione della seconda sessione del corso per il rilascio dell'attestato di Micologo (D.M. 686 del 29.11.1996) con il coinvolgimento di 27 partecipanti che hanno alternato momenti teorici in aula ad escursioni sul territorio per la raccolta di materiale fungino.

Nel mese di agosto si è inoltre svolto il seminario di aggiornamento denominato "Attività primaria del micologo: determinazione dei funghi epigei, modalità e problematiche. Approfondimento della famiglia Hygrophoraceae", che ha visto la partecipazione di 41 micologi provenienti da diverse regioni italiane;

- *fare impresa al femminile*: proposta formativa pensata per le donne che desiderano essere più preparate nella gestione di un'azienda e che vogliono migliorare o ripensare il proprio progetto professionale e di vita. Anche nel 2019 si è proposto un percorso strutturato a moduli (per un totale di 7) pensati in successione di un cammino di crescita sotto vari aspetti, sia professionali che personali. Nel I modulo sono state presentate storie di donne e di imprese che potessero essere di esempio a chi è imprenditrice o lo vuole diventare. La presentazione di esperienze diverse ha voluto stimolare la riflessione sulle possibilità del mondo dell'imprenditoria femminile che sta facendo nascere nuovi significati di fare impresa. Nel II modulo si è puntata l'attenzione sui propri talenti e competenze, soprattutto quelle trasversali che vengono sviluppate in ambito extra lavorativo, che possono diventare un valore aggiunto per ripensare al proprio ruolo lavorativo, da sfruttare all'interno della propria azienda e per accrescere la propria leadership personale. Il III modulo ha puntato sulla creatività: come individuarla e allenarla per fare innovazione nelle funzioni e nei processi aziendali. Nel IV modulo ha voluto dare degli strumenti per raccontare sé stesse e la propria idea imprenditoriale in modo autentico e originale per trasmettere la coerenza nella propria offerta e fidelizzare il proprio pubblico. Il V modulo ha fornito un'idea di nuovi modelli di organizzazione aziendale basata sulla conciliazione e su una nuova gestione del *time management* nel rispetto delle esigenze femminili. Il VI modulo ha proposto un vademecum e un linguaggio tecnico per affrontare le scelte finanziarie per sé stesse, la propria azienda e i propri dipendenti. L'incontro conclusivo ha posto l'accento sulla leadership al di là degli stereotipi di genere e i luoghi comuni per individuare il proprio modello/stile riprendendo anche i punti di forza evidenziati nei primi incontri;
- *attività di orientamento*. Nel corso del 2019 si è continuato un servizio di orientamento formativo, sperimentato nel 2018, coinvolgendo 14 persone, in particolare partecipanti de il "Kit per fare impresa al femminile". L'attività ha permesso ai partecipanti di capire i bisogni formativi attraverso la definizione di un progetto di apprendimento focalizzato sul *gap* di competenze, in primis in correlazione con l'offerta formativa di Accademia. L'attività si è sviluppata in tre colloqui, per un totale di circa quattro ore.

## Altre attività formative

Nell'area "Altre attività formative" rientrano le iniziative la cui realizzazione è avvenuta su richiesta di enti terzi che, nel definire i termini dell'accordo, hanno messo a disposizione le risorse finanziarie necessarie.

- *progetto DB "Digital Business" e DT "Digital Tourism"*: tra il 2015 e il 2018 l'Accordo di programma tra Provincia autonoma di Trento e Camera di Commercio ha affidato ad Accademia d'Impresa la progettazione di percorsi formativi ad *hoc* per le imprese del settore turistico. Dal 2019 tale azione di formazione e aggiornamento è stata progettata ed estesa alle imprese di tutti i settori economici.

Il progetto ha perseguito i seguenti obiettivi:

- rafforzare la consapevolezza di una corretta presenza online delle aziende trentine, partendo da una conoscenza approfondita di tutto l'ecosistema Internet;
- sviluppare una riflessione sul comportamento dei consumatori, degli schemi ricorrenti di comunicazione e marketing;
- aiutare le imprese a introdurre strategie e strumenti digitali, per sfruttare al meglio tutte le potenzialità che il mondo digitale mette a disposizione;
- restituire al sistema informazioni sulle dinamiche in atto, soprattutto rispetto ai problemi emergenti e ancora poco conosciuti relativi al *digital marketing* e alla progettazione strategica dei loro sistemi di comunicazione.

Per il progetto DB "Digital Business" – DT "Digital Tourism" sono stati sviluppate diverse azioni, così suddivise:

- *formazione in sede e sul territorio*: sono stati progettati e realizzati 12 edizioni del corso "Digital Marketing: nuovi clienti con web e social", pensati per le MPMI del Trentino, con l'obiettivo di introdurre, illustrare e far comprendere le potenzialità e i vantaggi di una corretta presenza online, e di una corretta strategia di comunicazione sul Web. I corsi, di 4 incontri da 4 ore l'uno, hanno trattato i temi della *l'online customer journey*, dei social network come strumento di *awareness*, della fase di ricerca tramite i motori di ricerca e dell'ottimizzazione del sito proprietario attraverso le tecniche SEO, nonché del sito Web come arma di conversione. Ai partecipanti, a conclusione del percorso, è stato attivato il servizio di formazione individualizzata per consolidare le nozioni apprese a lezione. In totale sono state erogate 188 ore di formazione suddivise in 11 corsi in sede e 1 fuori sede (in collaborazione con Confesercenti del

Trentino), per un totale di 198 partecipanti complessivi. Per il progetto DT "Digital Tourism" sono stati erogati due corsi dal titolo "Digital Marketing turistico per strutture ricettive strumenti e pratiche per migliorare la visibilità online", su specifici temi legati alla promozione online di servizi turistici di ricettività. I corsi sono stati organizzati in collaborazione con l'Azienda promozione turistica di Rovereto e il Consorzio turistico del Chiese. Inoltre è stato organizzato, in collaborazione con l'Azienda promozione turistica della Val di Fiemme, nel mese di novembre, un corso per operatori turistici dal titolo "Portare al successo una struttura ricettiva", rivolto a gestori e albergatori del territorio. Complessivamente, il progetto ha erogato 60 ore di formazione per 52 partecipanti;

- *affiancamenti formativi personalizzati*: Accademia d'Impresa coordina l'attività di due *Digital strategic planner*, precedentemente selezionati attraverso il progetto nazionale promosso da Unioncamere. L'obiettivo generale è quello di favorire la promo-commercializzazione dei servizi e dei prodotti delle MPMI che hanno partecipato al progetto. Nel corso di tutto il 2019, sono state coinvolte 114 strutture, delle quali 78 nuove adesioni (70% del totale adesioni). Gli affiancamenti formativi personalizzati hanno riguardato sia operatori del turismo che di altre attività economiche. Complessivamente sono state erogate 301 ore di formazione individualizzata;
- *workshop, seminari, attività promozionale*: sono state realizzate 8 iniziative formative tese a sviluppare approfondimenti verticali per la progettazione di sistemi di comunicazione digitali efficienti e capaci di generare valore per le imprese partecipanti e per la commercializzazione dei loro prodotti. I principali argomenti che sono stati trattati sono: il Digital Marketing per PMI, l'Instagram Marketing modulo base, l'Instagram Marketing modulo avanzato, il Facebook Marketing e l'advertising per micro e piccole imprese e, infine, l>Email Marketing per le micro/piccole attività economiche. Per quanto riguarda il progetto DT Digital Tourism sono stati proposti ed erogati due corsi, uno generico sul Digital Marketing turistico, su due appuntamenti, e uno relativo all'utilizzo di Facebook per il settore turistico. Complessivamente sono state erogate 71 ore di formazione (per entrambe le aree) con una partecipazione complessiva di 172 utenti.

All'interno dell'area "Altre attività formative" si sono realizzate anche le seguenti attività:

- *C.C.I.A.A., Alternanza scuola lavoro*: corso destinato a coloro che hanno assunto o assumeranno il ruolo di tutor aziendale. La giornata formativa ha proposto metodi e strumenti per progettare il piano formativo insieme al tutor scolastico e seguire lo studente nel processo di apprendimento fino al momento della valutazione finale. Sono state realizzate 3 edizioni del corso con la partecipazione di 24 aziende;
- *Circolo ITAS*, il corso "La birra. Laboratori didattici": I partecipanti hanno potuto scoprire, attraverso la tecnica di degustazione, le diverse tipologie e le caratteristiche di questo prodotto;
- *Associazione Ristoratori e Pubblici Esercizi di Confcommercio*: è stato organizzato un corso di degustazione guidata di Trentodoc in abbinamento a proposte di *finger food*, realizzate con prodotti locali;
- *CFP ENAIP Riva del Garda*: corsi rivolti agli studenti del IV anno, di analisi sensoriale e riconoscimento delle caratteristiche dei diversi prodotti attraverso degustazioni e attività teorica sulla conoscenza del territorio e delle sue produzioni agroalimentari certificate provinciali e nazionali;
- *CFP Alberghiero di Ossana*: corso rivolto agli studenti del IV anno "Tecnico di gastronomia e di arte bianca e Tecnico dell'accoglienza e dell'ospitalità" sulle produzioni agroalimentari certificate provinciali, l'analisi sensoriale degli alimenti e sulla trasformazione dei prodotti ortofrutticoli;
- *C.C.I.A.A.*: sono stati realizzati due corsi di riqualificazione rivolti al personale camerale al fine della progressione economica sulla strategia dell'ascolto e sullo sviluppo della leadership e un corso di formazione di base sull'utilizzo del software DoubleCAD per gli addetti all'ufficio economato.

Trento, 8 maggio 2020

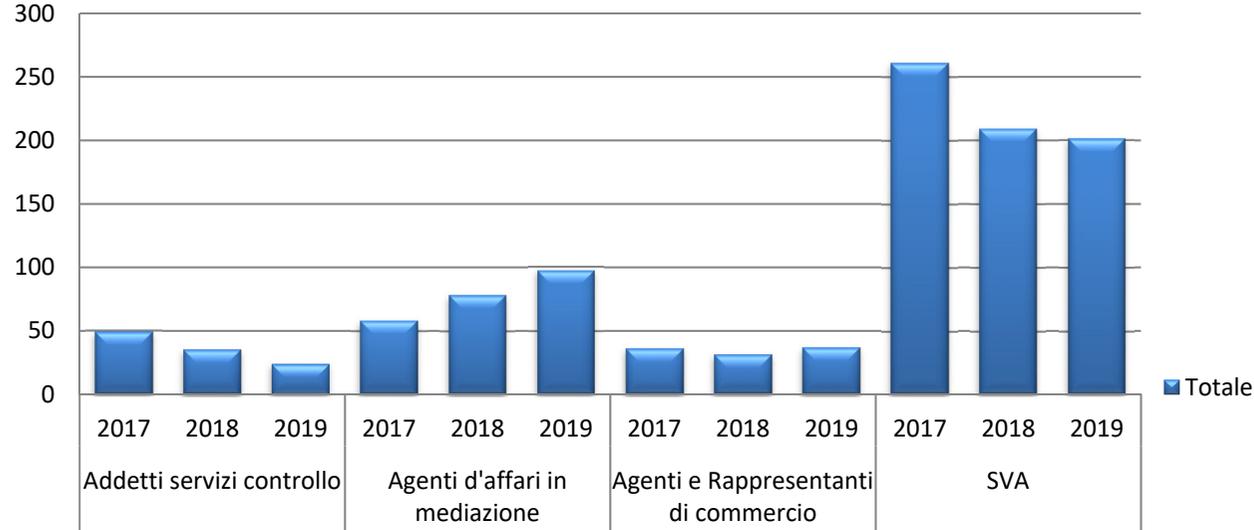
Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Natale Rigotti

## AREA FORMAZIONE ABILITANTE

| Iniziativa   | Obiettivi  | Periodo                  | Ore   | Partecipanti |
|--|--|--------------------------|-------|--------------|
| Somministrazione e Vendita Alimenti<br>17 edizioni di cui:<br>8 edizioni realizzate a Trento<br>1 edizione a Cavalese, Cles, Tione, Transacqua e Pergine<br>2 edizioni a Arco e Rovereto | Il corso si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze richieste e le competenze adeguate alla gestione di esercizi per la vendita di prodotti alimentari e pubblici esercizi per la somministrazione di cibi e bevande, così come previsto dalla normativa di settore.<br>Offrire strumenti e conoscenze per qualificare il potenziale imprenditore nello svolgimento reale della sua professione quotidiana aiutando i partecipanti ad elaborare una propria "idea imprenditoriale" riconoscendone le variabili critiche.<br>Sensibilizzare i partecipanti alle problematiche della qualità, dell'orientamento al cliente e del soddisfacimento delle aspettative dei consumatori. | gennaio – dicembre 2019  | 2.125 | 201          |
| Agenti e rappresentanti di commercio<br>(2 edizioni)   | Il corso ha l'obiettivo di garantire la necessaria professionalità ed il requisito di legge per poter assumere stabilmente un incarico retribuito come agente, relativo alla promozione di prodotti ed alla conclusione di contratti.<br>Verranno inoltre forniti gli strumenti per un'analisi di fattibilità aziendale, così da permettere agli aspiranti professionisti di valutare attentamente e soprattutto realisticamente l'attuabilità o meno del proprio progetto aziendale.  | febbraio – novembre 2019 | 200   | 37           |
| Agenti d'affari in mediazione settore immobili<br>(5 edizioni; una edizione comprende anche la sezione "ortofrutticoli")   | Il corso è volto a garantire la necessaria professionalità ed il relativo requisito di legge alle persone che intendono avviare o gestire attività nei settori dell'intermediazione immobiliare e/o ortofrutticola. L'obiettivo del corso è quello di sostenere e sviluppare iniziative di lavoro autonomo, partendo da un'analisi di fattibilità aziendale che consente agli aspiranti professionisti di valutare attentamente l'attuabilità o meno del proprio progetto aziendale.   | gennaio – dicembre 2019  | 756   | 97           |

|  |   |                        |              |            |
|--|---|------------------------|--------------|------------|
| Addetti ai servizi di controllo attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi (2 edizioni) | Il corso ha l'obiettivo di fornire la necessaria professionalità, le competenze adeguate ed il requisito di legge per poter ottenere la certificazione valida all'iscrizione nell'elenco del "Personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi" istituito presso il Commissariato del Governo. | marzo – novembre 2019  | 180          | 24         |
| Maestro Artigiano Autoriparatore (area insegnamento del mestiere)<br>Maestro Artigiano Acconciatore (area gestione d'impresa)                | Il titolo di Maestro Artigiano è previsto dalla L.P. n.11/2002 e prevede il raggiungimento di due obiettivi:<br>- favorire un rafforzamento della qualificazione professionale, arrivando ad una certificazione di eccellenza imprenditoriale e tecnico professionale;<br>- favorire la trasmissione delle conoscenze del mestiere.   | febbraio–dicembre 2019 | 192          | 16         |
|  |   | <b>TOTALE</b>          | <b>3.453</b> | <b>375</b> |

**Totale numero iscritti corsi L.P. 5/2006**



## FORMAZIONE CONTINUA - AREA CULTURA DI PRODOTTO E DI TERRITORIO

| Iniziativa   | Obiettivi   | Periodo                                     | Ore | Partecipanti |
|--|---|---|-----|--------------|
| <i>Un anno con la cucina trentina.</i><br>Laboratori di cucina sui piatti della tradizione trentina (9 incontri)   | Laboratori enogastronomici rivolti ad appassionati, ma anche ad operatori della ristorazione, interessati alla riscoperta delle preparazioni tipiche, rielaborate dagli chef in nuove proposte e interpretazioni dal passato al presente.   | gennaio-dicembre 2019                       | 27  | 171          |
| <i>Il mondo dei formaggi – aggiornamento per maestri assaggiatori ONAF</i>   | Mantenere e migliorare le capacità di assaggio professionale, conoscere le nuove DOP nazionali ed approfondire le peculiarità delle produzioni locali. Creare un gruppo/albo di esperti a cui accedere per attività atte alla valorizzazione e alla promozione del prodotto locale. | 19 gennaio 2019                             | 5   | 23           |
| <i>Il mondo dei formaggi. Corso abilitante ONAF di 2° livello per assaggiatori di formaggio</i>  | Formare un gruppo di esperti nell'assaggio dei formaggi con la capacità di formulare una valutazione organolettica dei prodotti per favorirne la conoscenza e la diffusione.  | febbraio-marzo 2019                         | 20  | 18           |
| <i>Corsi in collaborazione con l'Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (5 corsi: Le farine alternative, Molluschi e crostacei, Il gelato, La conservazione degli alimenti e le fermentazioni, La forza dei legumi)</i> | Aggiornare gli addetti ai lavori e non in ambito gastronomico e sviluppare conoscenze riguardanti contenuti storico-culturali, aspetti sensoriali, tecniche per la trasformazione ed uso in cucina di prodotti appartenenti a diverse categorie merceologiche.                      | gennaio-novembre 2019                       | 40  | 156          |
| <i>La cucina di territorio. Corsi per operatori di agriturismo (2 corsi: Rufoi e caronzie. La pasta ripiena; Funghi, tartufi e castagne nei menù autunnali)</i>  | Sensibilizzare gli operatori degli agriturismi trentini alla valorizzazione delle ricette della tradizione e all'impiego di prodotti del territorio all'interno della loro proposta enogastronomica.  | 4 e 5 febbraio 2019<br>28 e 29 ottobre 2019 | 16  | 28           |
| <i>Il taglio dei formaggi. L'arte di valorizzare i prodotti della montagna</i>   | Fornire conoscenze e strumenti per valorizzare il prodotto in vendita. Saper eseguire un taglio corretto per esaltare il sapore e le caratteristiche organolettiche del formaggio limitandone gli sprechi.  | 11 febbraio 2019                            | 7   | 21           |
| <i>Il vino: dalla vite al bicchiere (2 edizioni)</i>   | Imparare la tecnica di degustazione per conoscere, attraverso le piacevoli sensazioni che si sprigionano dai calici, le diverse tipologie e le caratteristiche dei vini trentini e non solo.  | marzo - novembre 2019                       | 20  | 75           |

|   |   |                                   |              |            |
|---|---|-----------------------------------|--------------|------------|
| <i>La formazione continua per i B&amp;B di Qualità in Trentino (7 corsi: disciplina fiscale del B&amp;B, le produzioni del trentino, il benessere del sonno, il tavolo e il buffet della colazione, come si prepara una colazione, l'utilizzo dei formaggi e l'accoglienza del cliente)</i> | Trasmettere ai partecipanti le nozioni base per la gestione di B&B, partendo dalla conoscenza e l'utilizzo dei prodotti locali, la loro corretta conservazione e manipolazione, fino alla conoscenza dei principali aspetti economici da conoscere per una corretta gestione. | febbraio – novembre 2019          | 26           | 89         |
| <i>Il piacere del gusto (4 corsi: Le basi della pasticceria, La pasticceria moderna 2° liv, Pane di Montagna e La cottura delle carni)</i>  | Ampliare e aggiornare le conoscenze dei partecipanti in tema di enogastronomia, con particolare attenzione alla valorizzazione delle produzioni locali.   | aprile – novembre 2019            | 48           | 86         |
| <i>Erbe spontanee e officinali in cucina: dal prato al piatto - rivolto agli operatori associati della Strada della Mela e dei Sapori delle Valli di Non e Sole</i>   | Diffondere una maggiore cultura di prodotto, intesa come capacità di ricercare, utilizzare e valorizzare le produzioni locali per soddisfare il gusto e la curiosità degli ospiti.  | 21 e 22 maggio 2019               | 8            | 13         |
| <i>La vista: il colore nell'evoluzione cromatica della vita del vino</i>  | Imparare a riconoscere e descrivere con competenza le sensazioni percepite durante la degustazione del vino, attraverso il senso della vista.   | 26 settembre e 3, 10 ottobre 2019 | 7,5          | 24         |
| <i>La birra. Laboratorio didattico per imparare a conoscerla e degustarla</i>   | Imparare la tecnica di degustazione della birra e le modalità di riconoscimento dei colori e dei profumi, delle caratteristiche sensoriali che distinguono le birre artigianali dalle produzioni industriali.   | 20, 27 novembre e 4 dicembre 2019 | 9            | 29         |
| <i>I formaggi. Laboratorio didattico per imparare e degustare i formaggi del Trentino</i>   | Far avvicinare i partecipanti al mondo dell'assaggio dei formaggi e scoprire, attraverso i colori e i profumi, le piacevoli sensazioni che questo prodotto può offrire.   | 20, 27 settembre e 4 ottobre 2019 | 9            | 28         |
|   |   | <b>TOTALE</b>                     | <b>242,5</b> | <b>761</b> |

**FORMAZIONE CONTINUA - AREA CULTURA DI PRODOTTO E DI TERRITORIO  
ATTIVITÀ FORMATIVA RIVOLTA ALLE SCUOLE**

| <b>Iniziativa</b>  | <b>Obiettivi</b>  | <b>Periodo</b>          | <b>Ore</b> | <b>Studenti</b> |
|--|---|-------------------------|------------|-----------------|
| <i>I prodotti trentini vanno a scuola.</i> Proposta formativa per gli studenti delle scuole primarie (15 edizioni)   | L'attività formativa prevede l'avvicinamento dei bambini alla conoscenza del territorio e dei suoi prodotti agroalimentari attraverso la degustazione e la messa in scena di una storia fantastica, raccontata da Dina la contadina, che ha come protagonisti proprio i prodotti tipici del Trentino: salumi, formaggi, frutta, verdura, pesci d'acqua dolce e miele.   | gennaio – dicembre 2019 | 45         | 320             |
| <i>Educazione sensoriale e alimentare.</i> Corso di formazione ed aggiornamento per studenti e docenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado (2 edizione - Scuola media C. Andreatta di Pergine Valsugana e 1 edizione – Liceo Rosmini di Trento) | Il percorso ha l'obiettivo di trasmettere ai ragazzi l'importanza di una alimentazione corretta ed è quindi l'occasione per sollecitare la ricerca di quegli alimenti che rendono la dieta varia ed equilibrata anche attraverso l'utilizzo di prodotti locali. Le attività didattiche, curate da esperti del settore agroalimentare, hanno coinvolto gli studenti con attività di degustazione e di riconoscimento delle caratteristiche dei diversi prodotti. | marzo - aprile 2019     | 19         | 60              |
| <i>I prodotti del Trentino testimoni del gusto.</i> Corso di educazione sensoriale ed alimentare per gli studenti degli Istituti Professionali Alberghieri (7 edizioni a: Roncegno, Riva del Garda, Tesero, Ossana, Levico, Rovereto e Fondazione Mach)      | Conoscere il territorio attraverso le sue produzioni tramite attività didattiche curate da esperti del settore agroalimentare. Lezioni teoriche sulla cultura del prodotto, dei produttori e del territorio d'origine e attività pratiche di degustazione e di riconoscimento delle caratteristiche dei diversi prodotti locali.  | gennaio – dicembre 2019 | 158        | 535             |
|  |   | <b>TOTALE</b>           | <b>222</b> | <b>915</b>      |

## FORMAZIONE CONTINUA - SEMINARI/EVENTI

| Iniziativa  | Obiettivi  | Data                  | Partecipanti |
|---|--|-----------------------|--------------|
| <p><i>Storie di Innovazione</i><br/>Formazione per le imprese e per le persone</p>    | <p>Evento dedicato al rapporto fra innovazione e formazione organizzato in occasione dell'inaugurazione dell'anno formativo 2019. Sono state presentate cinque <i>case histories</i> che hanno evidenziato il ruolo determinante della formazione nel promuovere l'innovazione all'interno delle singole aziende o dei singoli contesti professionali.</p>     | 23 gennaio 2019       | 110          |
| <p><i>Seminario Rifugi</i><br/>Dietro i miei passi. Sentieri, alte vie, sicurezza</p> | <p>Appuntamento annuale inserito all'interno del "Trento FilmFestival" rivolto ai gestori di rifugi con l'obiettivo di costruire significati ed interpretazioni rispetto al tema della cultura della montagna, attraverso il confronto fra addetti ai lavori ed esperti del settore.</p>   | 29 aprile 2019        | 50           |
| <p>Strada del Vino e dei Sapori del Trentino –<br/><i>Digital Food trend</i></p>      | <p>Incontro informativo sull'impatto della <i>digital transformation</i> nell'agroalimentare oggi.</p>   | 22 maggio 2019        | 40           |
| <p><i>L'impresa in un libro</i><br/>Incontri con l'autore</p>                         | <p>Riflessioni attorno all'impresa, al lavoro e al territorio attraverso la presentazione, da parte degli autori, dei seguenti libri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non esiste un'unica stella di Andrea Bettini</li> <li>- Se ne ride chi abita i cieli di monsignor Giulio Dellavite</li> <li>- Novanta giorni di Francesco Gubert</li> </ul> | 4, 11, 18 luglio 2019 | 150          |

## FORMAZIONE CONTINUA - AREA AGGIORNAMENTO COMPETENZE E INNOVAZIONE

| Iniziativa   | Obiettivi   | Periodo                          | Ore       | Partecipanti |
|--|---|----------------------------------|-----------|--------------|
| <p><i>Fare impresa al femminile:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fare impresa al femminile, tra vita e lavoro. Seminario introduttivo</li> <li>- Le competenze dell'imprenditrice</li> <li>- Sviluppare idee innovative</li> <li>- Storytelling e comunicazione efficace</li> <li>- L'organizzazione aziendale e l'impresa al femminile</li> <li>- Finanza al femminile: introduzione alla cultura economica (2 incontri)</li> <li>- La leadership oltre i luoghi comuni</li> </ul> | <p>Percorso a step rivolto ad aspiranti imprenditrici intenzionate ad avviare un nuovo progetto imprenditoriale e a donne imprenditrici attive che intendono aggiornarsi e rafforzare la propria posizione all'interno dell'azienda.</p>  | <p>gennaio – novembre 2019</p>   | <p>76</p> | <p>125</p>   |
| <p><i>Comunicazione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestione dei conflitti</li> <li>- Parlare in pubblico</li> <li>- La gestione del tempo</li> <li>- Sviluppare consapevolezza e padronanza di sé</li> <li>- Gestire le relazioni di lavoro con intelligenza emotiva</li> </ul>  | <p>Valorizzare le persone e gli apprendimenti capitalizzati nell'esperienza quotidiana, con l'obiettivo di far evolvere e migliorare le competenze di comunicazione; sostenere le persone mentre sperimentano la messa in gioco di nuove abilità.</p>   | <p>gennaio-maggio 2019</p>       | <p>70</p> | <p>76</p>    |
| <p><i>Capitale Umano per l'impresa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatività</li> <li>- La gestione del cambiamento</li> <li>- Leadership</li> <li>- Resilienza</li> <li>- Comunicazione assertiva (2 edizioni)</li> </ul>  | <p>Supportare le aziende in un periodo di incertezze e con mercati ancora in contrazione, aiutandole a conoscersi a fondo ed a relazionarsi di conseguenza in maniera consapevole e costruttiva con il contesto esterno.</p> <p>Fornire strumenti e tecniche per migliorare l'organizzazione e la gestione aziendale.</p> <p>Come pianificare processi strategici, di controllo e di marketing necessari al benessere dell'azienda.</p> | <p>febbraio – settembre 2019</p> | <p>84</p> | <p>79</p>    |
| <p><i>Strumenti per la gestione d'Impresa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelli strategici per la crescita dell'impresa</li> <li>- Strategie di marketing e applicazioni operative</li> <li>- Il controllo dei costi e le politiche di <i>pricing</i></li> <li>- Il controllo di gestione per lo sviluppo dell'azienda (2 edizioni)</li> <li>- Introduzione alla gestione finanziaria delle imprese</li> </ul>   | <p>Definire la strategia aziendale con obiettivi a medio lungo termine coordinando le diverse funzioni aziendali. Capire l'andamento della propria gestione e compiere scelte accurate e ponderate. Comprendere e gestire un piano e il fabbisogno finanziario, analizzare gli strumenti esistenti per finanziarsi, da quelli più classici a quelli più innovativi e digitali.</p>  | <p>febbraio - dicembre 2019</p>  | <p>74</p> | <p>111</p>   |

|  |  |                                     |            |            |
|--|--|-------------------------------------|------------|------------|
| <p><i>Gestione del Personale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La selezione del personale e la gestione dei colloqui</li> <li>- La formazione del personale</li> <li>- Le competenze e la valutazione del personale</li> </ul>         | Fornire gli strumenti per la ricerca e la selezione del personale, adeguate alle richieste aziendali e ai profili desiderati. Organizzare un sistema di gestione delle risorse umane basato sulle competenze. Fornire gli strumenti per organizzare un processo di formazione per i dipendenti e per il personale neoassunto che necessitano di adeguarsi con flessibilità ai cambiamenti aziendali. | aprile – novembre 2019              | 42         | 44         |
| <p><i>Al servizio del cliente: la gestione della vendita</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere il cliente</li> <li>- Il cliente complesso</li> <li>- La gestione dei clienti strategici</li> <li>- Tecniche di vendita</li> </ul> | Conoscere le dinamiche e le variabili dei comportamenti d'acquisto per imparare a gestire al meglio la relazione con il cliente e migliorare la gestione del processo di vendita. Realizzare una buona pianificazione e segmentazione del portafoglio clienti.   | ottobre – dicembre 2019             | 49         | 62         |
| <p><i>Competenze per la nuova imprenditorialità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le opportunità per l'impresa</li> <li>- L'imprenditore oggi, tra mestiere e innovazione</li> </ul>   | Fornire tutte le informazioni sulle opportunità offerte dal territorio e i rischi del fare impresa. Accrescere la consapevolezza di quale sia il "capitale umano" dell'imprenditore accompagnandolo nell'impostare un piano di crescita personale.   | 17 settembre 2019<br>3 ottobre 2019 | 11         | 45         |
| Corso in collaborazione con l'Ufficio Registro Imprese della C.C.I.A.A. di Trento  | Sostenere i partecipanti nell'utilizzo delle nuove procedure telematiche per l'invio di pratiche amministrative.   | 6 maggio 2019                       | 6          | 59         |
| Corso di formazione per il rilascio dell'attestato di micologo – II sessione (D.M. del 29.11.1996 n. 686 Ministero della Salute)   | Preparare esperti micologi che dovranno garantire la vigilanza sulla commestibilità dei funghi messi in commercio o destinati al consumo familiare.  | luglio – ottobre 2019               | 150        | 27         |
| Attività primaria del micologo: determinazione dei funghi epigei, modalità e problematiche. Approfondimento della famiglia <i>Hygrophoraceae</i> . Seminario di aggiornamento  | Seminario di aggiornamento con escursioni guidate per micologi sull'analisi degli aspetti ecologici e morfologici dei funghi epigei.   | 26 – 30 agosto 2019                 | 40         | 41         |
|  |  | <b>TOTALE</b>                       | <b>602</b> | <b>669</b> |

## FORMAZIONE CONTINUA – AREA ALTRE ATTIVITA' FORMATIVE

| Iniziativa  | Obiettivi   | Periodo                  | Ore | Partecipanti |
|---|---|--------------------------|-----|--------------|
| <p><i>DB "Digital Business" - Corsi in sede e sul territorio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corso Digital Marketing (In sede)</li> <li>- Confesercenti del trentino</li> </ul>   | <p>Nuovi Percorsi formativi sulla tematica del Digital Marketing per piccole imprese di tutti i settori denominati "Digital Marketing: nuovi clienti con Web e Social". L'obiettivo della proposta formativa è stata di rafforzare la consapevolezza di una corretta presenza online delle aziende trentine, partendo da una conoscenza approfondita di tutto l'ecosistema Internet, del comportamento dei consumatori, degli schemi ricorrenti di comunicazione e marketing, del collegato sviluppo di azioni di promozione e del controllo dell'efficacia delle stesse. I corsi, di 16 ore suddivise in 4 appuntamenti, sono stati prevalentemente sviluppati nella sede di Accademia d'Impresa (11 edizioni), e una edizione erogata presso e in collaborazione di Confesercenti del Trentino.</p> | febbraio – dicembre 2019 | 188 | 198          |
| <p><i>DT "Digital Tourism" - Corsi sul territorio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apt Rovereto</li> <li>- Consorzio turistico Valle del Chiese</li> <li>- Apt Val di Fiemme</li> </ul>  | <p>Percorsi formativi sulla tematica del Digital Marketing turistico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Digital Marketing turistico per strutture ricettive - strumenti e pratiche per migliorare la visibilità online" – 2 corsi</li> <li>- Percorso formativo "Portare al successo una struttura ricettiva"</li> </ul>  | febbraio – novembre 2019 | 60  | 217          |
| <p><i>DT/DB Corsi e seminari:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminario "Da Internet all'ecosistema digitale"</li> <li>- Digital Marketing per PMI</li> <li>- Instagram Marketing (BASE)</li> <li>- Instagram Marketing (AVANZATO)</li> <li>- Facebook Marketing e Advertising</li> <li>- Email Marketing</li> <li>- Facebook Marketing per il turismo</li> <li>- Digital Marketing Turistico</li> </ul> | <p>Erogazione di un seminario e 7 corsi su specifici temi e contenuti relativi al miglioramento e al potenziamento delle performance e della propria presenza sul web per MPMI e strutture turistiche ricettive e dell'accoglienza, e su altre dimensioni di sviluppo della comunicazione e della gestione delle nuove tecnologie per l'impresa.</p>  | febbraio - novembre 2019 | 71  | 172          |

|  |  |                                 |            |            |
|--|--|---------------------------------|------------|------------|
| <p><i>Affiancamenti formativi personalizzati:</i><br/>- Istituto Pilati (Cles)</p>   | <p>Progetto di formazione personalizzata volto a diffondere la cultura digitale e ad informare sulle opportunità offerte dagli strumenti del web. L'obiettivo principale dell'azione è di aiutare i partecipanti ai corsi a focalizzare al meglio i propri obiettivi, e a concretizzare ciò che è stato appreso a lezione. L'obiettivo generale è quello di favorire la promo-commercializzazione dei servizi e dei prodotti delle MPMI che hanno partecipato al progetto. Nello specifico sono state coinvolte 99 nuove aziende.</p> <p>Oltre agli incontri di formazione personalizzata è stato realizzato un <i>workshop</i> presso l'istituto scolastico Pilati di Cles.</p> | <p>maggio – dicembre 2019</p>   | <p>301</p> | <p>114</p> |
| <p>CFP ENAIP Riva del Garda.<br/>Percorso Formativo sul Territorio e le Produzioni Agroalimentari Certificate Provinciali e Nazionali</p>  | <p>Coinvolgere gli studenti del IV anno tramite attività di degustazione e di riconoscimento delle caratteristiche dei diversi prodotti, con particolare riguardo a quelli locali ed attività teorica sulla cultura di prodotto, dei produttori e del territorio d'origine.</p>  | <p>gennaio – maggio 2019</p>    | <p>58</p>  | <p>40</p>  |
| <p>CFP Alberghiero di Ossana.<br/>Percorso Formativo sul Territorio e le Produzioni Agroalimentari Certificate Provinciali e Nazionali</p> | <p>Coinvolgere gli studenti del III e del IV anno, tramite attività di degustazione e analisi sensoriale degli alimenti, nel riconoscimento delle caratteristiche delle produzioni agroalimentari certificate provinciali.</p>   | <p>gennaio - ottobre 2019</p>   | <p>31</p>  | <p>40</p>  |
| <p>Il tutor aziendale nell'alternanza scuola lavoro<br/>3 edizioni</p>   | <p>Fornire metodi, criteri e strumenti per progettare il piano formativo insieme al tutor scolastico e seguire lo studente nel processo di apprendimento fino al momento della valutazione finale.</p>   | <p>maggio – novembre 2019</p>   | <p>24</p>  | <p>24</p>  |
| <p>Circolo ITAS<br/>La birra. Laboratori didattici.</p>  | <p>Far avvicinare i partecipanti al mondo della birra. Imparare la tecnica di degustazione della birra e le modalità di riconoscimento dei colori e dei profumi, delle caratteristiche sensoriali che distinguono le birre artigianali dalle produzioni industriali.</p>   | <p>settembre - ottobre 2019</p> | <p>12</p>  | <p>37</p>  |
| <p>Associazione Ristoratori e Pubblici Esercizi di Confcommercio</p>   | <p>Degustazione guidata di Trento doc con proposte di finger food realizzati con prodotti trentini.</p>  | <p>14 novembre 2019</p>         | <p>2,5</p> | <p>30</p>  |
| <p>CCIAA – La strategia dell'ascolto</p>   | <p>Corso di riqualificazione rivolto ai funzionari dell'area B della Camera di Commercio I.A.A. di Trento al fine della progressione economica.</p>  | <p>17 e 23 settembre 2019</p>   | <p>18</p>  | <p>7</p>   |

|                                      |  |                          |              |            |
|--------------------------------------|--|--------------------------|--------------|------------|
| CCIAA – Lo sviluppo della leadership | Corso di riqualificazione rivolto ai funzionari dell'area C della Camera di Commercio I.A.A. di Trento al fine della progressione economica. | 7 e 14 ottobre 2019      | 18           | 7          |
| CCIAA – DoubleCAD                    | Formazione di base per l'utilizzo del software DoubleCAD per gli addetti dell'ufficio economato.   | settembre – ottobre 2019 | 16           | 4          |
|                                      |  | <b>TOTALE</b>            | <b>799,5</b> | <b>890</b> |

## Emergenza sanitaria Covid-19

L'inizio del 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza COVID-19, che sta impattando pesantemente la vita quotidiana e lavorativa di aziende e persone. L'Ente, sentito il parere del R.S.P.P., nella persona dell'Ing. Lorenzo Ballarini, si è adeguato immediatamente allo stato di crisi, osservando i divieti, gli obblighi e le raccomandazioni impartite dalle Autorità a salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, favorendo il ricorso al c.d. smart working da inizio marzo. In seguito alla sottoscrizione d.d. 14/03/2020 del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" (Protocollo Governo-Sindacati), Accademia d'Impresa in ottemperanza al punto 13 del protocollo citato ha costituito il proprio "Comitato aziendale".

Il documento in parola contiene le linee guida, condivise tra le parti, per agevolare le imprese nell'adozione di protocolli di sicurezza anti-contagio ovvero un protocollo di regolamentazione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro.

Tenuto conto di quanto sopra, la prosecuzione delle attività lavorativa sta avvenendo solo in presenza di condizioni che assicurino, alle persone che lavorano adeguati livelli di protezione.

La prima delle misure adottate ha riguardato l'immediata sospensione delle attività formative da lunedì 24 febbraio facendo seguito alle ordinanze del Presidente della Provincia autonoma di Trento e ai decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri relativi alle misure di contenimento dell'infezione da Covid-19. I docenti e gli allievi sono stati informati via mail.

L'attività didattica di Accademia è stata sospesa. I corsi dell'area *formazione abilitante* sono gli unici che attualmente vengono erogati in modalità a distanza (FAD).

Ai dipendenti, sono state consegnate apposite informative contenenti i comportamenti e le misure da adottare in ottemperanza all'ordinanza del Presidente della Provincia autonoma di Trento del 13 aprile 2020. Inoltre, coloro che, saltuariamente, rientrano in sede per necessità organizzative sono tenuti alla compilazione di una dichiarazione di stato di "buona salute" (mancanza di sintomi influenzali) propria e dei loro conviventi. Sono inoltre state consegnate ai dipendenti n. 2 mascherine in cotone lavabile e utilizzabili ai sensi dell'art. 16 comma 2 D.L. 18 del 17/01/2020. L'Ente è in attesa un'ulteriore fornitura di mascherine (200 pezzi) chirurgiche monouso.

In ottemperanza al protocollo nazionale tra Governo e parti sociali del 14 marzo 2020, il quale prevede in capo al Medico Competente dell'Ente, dott. Marco fabbri, segnalare all'azienda situazioni di particolare fragilità e patologie attuali o pregresse dei lavoratori che possano necessitare di una maggiore tutela, l'Ente ha informato tutti i dipendenti delle procedure da seguire per la gestione dei casi di maggiore suscettibilità per motivi di salute (lavoratori "fragili").

Sono, inoltre, state sospese le attività di tutti coloro che, non essendo dipendenti svolgono servizi all'interno di Accademia d'Impresa, in attuazione di contratti e/o appalti di servizi, quali: un tirocinio formativo in collaborazione con l'Agenzia del Lavoro, il servizio di reception attuato tramite il c.d. progettone e l'attività di fattorinaggio. È stata ridotta ad un solo dipendente l'attività di pulizia quotidiana necessaria per assicurare la pulizia giornaliera e la sanificazione degli ambienti.

Nei luoghi di lavoro è stato messo a disposizione del sapone germicida e un totem distributore di gel sanificante per le mani. La ditta di pulizia giornalmente procede con appositi disinfettanti alla pulizia dei luoghi di lavoro, inoltre, in data 18 aprile 2020 è stata effettuata in tutti i locali presenti nella struttura una sanificazione completa degli ambienti.

Ai fornitori che, per necessità, intrattengono rapporti con i dipendenti dell'Ente, è stata richiesta, preventivamente all'accesso in sede, una dichiarazione al fine di controllare che i propri dipendenti siano stati adeguatamente informati sui comportamenti da tenere nello svolgimento dei servizi, sono stati, inoltre, predisposti servizi igienici riservati.

Settimanalmente il Comitato ha definito la programmazione del lavoro di ogni dipendente in base alla necessità di presidiare le diverse attività pur sempre in sicurezza attraverso il "distanziamento sociale" e all'obbligo di seguire le norme igieniche prescritte.

In un solo caso si è fatto ricorso agli ammortizzatori sociali attraverso il Fondo di solidarietà del Trentino in quanto non è stata ravvisata la possibilità di svolgimento dell'attività lavorativa a distanza.