



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

REGOLAMENTO D'ESAME

concernente

l'esame di professione di

**Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile
Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile**

(modulare con esame finale)

del 20 novembre 2014

Organo responsabile
UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile
Wölflistrasse 5
Casella postale 64
3000 Berna 22

Telefono +41 (0)31 307 15 15
Telefax +41 (0)31 307 15 16
www.agvs.ch / info@agvs.ch

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.3 emana il seguente regolamento d'esame.

1 DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

Obiettivo dell'esame federale è stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa o che comporta un elevato grado di responsabilità.

1.2 Profilo professionale

1.2.1 Campo d'attività

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile sono le principali persone di riferimento che dirigono l'officina di un garage per autovetture o veicoli commerciali. Svolgono un'importante funzione di interfaccia tra direzione aziendale, clientela, fornitori, esperti assicurativi, collaboratori e persone in formazione. I loro compiti variano a seconda delle dimensioni dell'azienda.

Nella collaborazione con clienti, società, compagnie di assicurazione e personale interno dimostrano una buona dimestichezza con i processi tecnici. Oltre alle competenze per gestire i rapporti con questi gruppi di persone, dispongono anche di speciali competenze professionali nel campo degli impianti elettrici/elettronici dei veicoli e in ambiti affini.

1.2.2 Principali competenze operative professionali

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile si distinguono per competenza gestionale, orientamento al cliente, competenza comunicativa, competenza pratica e teorica in materia di tecnica automobilistica, sensibilità rispetto ai costi, comportamento esemplare ed empatia. Dirigono l'officina, operano in modo autonomo con un forte senso di responsabilità e gestiscono i contatti orali e scritti con la clientela.

I coordinatori d'officina nel settore dell'automobile

- dirigono i collaboratori tecnici e le persone in formazione nell'officina
- dirigono i processi dell'officina in modo efficiente
- assistono e consigliano la clientela cercando soluzioni orientate alle risorse disponibili
- sono in grado di assicurare i rapporti con la clientela
- localizzano i guasti nei sistemi infotainment e di assistenza alla guida, spiegano i nessi e sono in grado di ordinare lavori di manutenzione e riparazione
- sono in grado di eseguire la diagnosi dei sistemi di sicurezza e comfort, illustrare i nessi e ordinare lavori di manutenzione e riparazione
- localizzano i guasti e la mancanza d'efficienza nel potenziale energetico nei sistemi elettrici del veicolo, spiegano i nessi e sono in grado di ordinare lavori di manutenzione e riparazione

1.2.3 **Esercizio della professione**

I processi dell'officina sono influenzati dai costanti progressi tecnologici e dalle proprietà specifiche del marchio. Per affrontare queste sfide è necessario aggiornare le proprie conoscenze e capacità e gestire al meglio i rapporti con i clienti.

Le competenze professionali dei coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile nei settori Impianto elettrico ed elettronico del veicolo, Sistemi elettronici di sicurezza e comfort e Sistemi infotainment e di assistenza alla guida permettono al personale dell'officina di comprendere le esigenze dei clienti.

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile devono aggiornare e approfondire costantemente il proprio know-how tecnico. La formazione continua assume quindi un'importanza fondamentale. Queste persone non solo si formano autonomamente, ma promuovono e organizzano anche corsi di formazione continua basati sulle esigenze dei collaboratori.

Nella loro veste di impiegati con funzione dirigenziale, svolgono spesso anche un'importante funzione di consulenza ai clienti. In tale contesto, si confronta con i clienti più diversi, e sono in grado di proporre servizi adeguati alle loro esigenze. Tra i compiti di questi specialisti rientrano anche attività amministrative come la compilazione di preventivi, offerte e fatture, così come la presentazione di progetti.

All'interno dell'officina i coordinatori devono garantire una pianificazione e un coordinamento efficienti. Controllano i lavori in corso, svolgono controlli finali e verificano il rispetto di costi e tempi. Inoltre, garantiscono il rispetto delle leggi, dei bollettini tecnici e delle norme sulla sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente. Forniscono un contributo fondamentale alla qualità e al successo economico della loro carrozzeria.

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile sono inoltre responsabili della formazione delle persone che frequentano una delle formazioni tecniche di base. In particolare, selezionano i lavori e le procedure idonee e garantiscono un'assistenza completa alle persone in formazione. È per questo che i coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile devono svolgere un corso per formatori.

1.2.4 **Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura**

I servizi offerti dai coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile sono importanti sia per i clienti privati, sia per i vari settori economici che dipendono dal trasporto su strada. Le imprese di trasporti pubbliche e private sono quindi importanti partner commerciali.

Il settore dell'automobile si trova al centro di interessi contrapposti: esigenze di mobilità, norme di legge e crescente sensibilità ambientale della società. Argomenti come efficienza energetica e tecnologie di propulsione alternative diventeranno sempre più importanti. I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile devono tenere conto di questi sviluppi e integrare i nuovi sistemi nel lavoro quotidiano.

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile rivestono quindi un ruolo di grande responsabilità per quanto riguarda la sicurezza operativa del veicolo, il rispetto delle norme di tutela ambientale e i sistemi finalizzati a soddisfare le esigenze di comfort della clientela. Allo stesso tempo, contribuiscono allo sviluppo sostenibile ed economico dell'autofficina.

1.3 Organo responsabile

1.3.1 L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro:

UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile

1.3.2 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2 ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione per la garanzia della qualità

2.1.1 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) composta da 7 - 11 membri e nominata dal Comitato centrale dell'UPSA per un periodo di 4 anni.

2.1.2 La commissione GQ si autocostruisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti è il presidente a decidere.

2.2 Compiti della commissione GQ

2.2.1 La commissione GQ:

- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) stabilisce le tasse d'esame;
- c) stabilisce la data e il luogo dell'esame finale;
- d) definisce il programma d'esame;
- e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame finale;
- f) nomina i periti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
- g) decide l'ammissione all'esame finale e l'eventuale esclusione dallo stesso;
- h) stabilisce i contenuti dei campi di competenza e i requisiti degli esami dei campi di competenza;
- i) verifica i certificati di fine modulo, valuta l'esame finale e delibera il conferimento dell'attestato professionale;
- j) tratta le domande e i ricorsi;
- k) controlla periodicamente l'attualità dei campi di competenza, ne dispone l'aggiornamento e determina la durata di validità certificati dei campi di competenza;
- l) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o prestazioni;
- m) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);
- n) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

2.2.2 La commissione GQ può delegare compiti amministrativi a una segreteria.

2.3 Svolgimento non pubblico / Vigilanza

2.31 L'esame finale si svolge sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione GQ può concedere delle deroghe.

2.32 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame finale e la relativa documentazione.

3 PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

3.1 Pubblicazione

3.1.1 L'esame finale è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.1.2 La pubblicazione indica almeno:

- le date d'esame;
- la tassa d'esame;
- l'ufficio d'iscrizione;
- il termine d'iscrizione;
- le modalità di svolgimento dell'esame.

3.2 Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso formativo assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- c) le copie dei certificati dei campi di competenza o delle relative dichiarazioni di equipollenza;
- d) l'indicazione della lingua d'esame;
- e) la copia di un documento d'identità con fotografia.
- f) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)¹

3.3 Ammissione

3.3.1 È ammesso all'esame finale chi:

- a) possiede un attestato federale di capacità con formazione di base di 4 anni nel settore della tecnica automobilistica o un attestato equipollente e può attestare almeno 5 anni di pratica;

oppure

- b) possiede un attestato federale di capacità con formazione di base di 3 anni nel settore della tecnica automobilistica o un attestato equipollente e può attestare almeno 6 anni di pratica;

oppure

- c) possiede l'attestato professionale federale di meccanico diagnostico d'automobile e può attestare almeno 5 anni di pratica;

e

- d) dispone dei necessari certificati dei campi di competenza o delle relative dichiarazioni di equipollenza;

- e) possiede il diploma di formatore professionale;

- f) possiede l'autorizzazione speciale per la manipolazione dei refrigeranti.

I meccanici diagnostici d'automobile con attestato professionale federale sono esonerati dagli obblighi di cui ai punti d, e, f.

È fatta riserva del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.4.1 e della consegna puntuale del lavoro di progetto.

3.3.2 Per l'ammissione all'esame finale devono essere stati presentati i seguenti certificati dei campi di competenza:

¹ La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione GQ o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

- Impianto elettrico/elettronico del veicolo
- Sistemi elettronici di sicurezza e comfort
- Sistemi infotainment e di assistenza alla guida
- Rapporti con la clientela
- Processi d'officina
- Gestione del personale
- Responsabilità giuridiche
- Contatti con la clientela e amministrazione

I contenuti e i requisiti dei singoli campi di competenza sono stabiliti nelle indicazioni (allegate alle direttive).

- 3.3.3 La decisione in merito all'ammissione all'esame finale è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

- 3.4.1 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente.
- 3.4.2 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame finale per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.
- 3.4.3 Chi non supera l'esame finale non ha diritto ad alcun rimborso.
- 3.4.4 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione GQ caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 3.4.5 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante l'esame finale sono a carico dei candidati.

4 SVOLGIMENTO DELL'ESAME

4.1 Convocazione

- 4.1.1 L'esame finale ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 12 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.
- 4.1.2 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.
- 4.1.3 Il candidato viene convocato almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'esame finale. La convocazione contiene:
- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale e degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
 - b) l'elenco dei periti.
- 4.1.4 Le richieste di riconsulenza dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione GQ al massimo 14 giorni prima dell'inizio degli esami. La commissione GQ adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

- 4.2.1 I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a 5 settimane prima dell'inizio dell'esame finale.
- 4.2.2 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi.
Sono considerati motivi validi:
- a) maternità;
 - b) malattia e infortunio;
 - c) lutto nella cerchia ristretta;
 - d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.
- 4.2.3 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione GQ il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

- 4.3.1 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false, presentano certificati di fine modulo appartenenti a terze persone o cercano in altri modi di ingannare la commissione GQ non vengono ammessi all'esame finale.
- 4.3.2 È escluso dall'esame finale chi:
- a) utilizza ausili non autorizzati;
 - b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
 - c) tenta di ingannare i periti.
- 4.3.3 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione GQ. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame finale con riserva fino al momento in cui la commissione GQ non ha deliberato al riguardo.

4.4 Sorveglianza degli esami, periti

- 4.4.1 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.
- 4.4.2 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.
- 4.4.3 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.
- 4.4.4 I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato oppure suoi docenti nei corsi di preparazione. In casi eccezionali motivati, al massimo uno dei periti può aver svolto attività di docente nei corsi di preparazione seguiti dal candidato.

4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

- 4.5.1 La commissione GQ delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.
- 4.5.2 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

5 ESAME FINALE

5.1 Parti d'esame

5.1.1 L'esame finale è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata
1 Lavoro di progetto	scritto (10 – 20 pagine) orale (presentazione e colloquio professionale)	consegnato in precedenza 1 h
2 Processi d'officina	scritto orale (esempio pratico)	2 h
3 Gestione del personale	scritto orale (gioco di ruolo)	1 h 1 h
4 Contatti con la clientela e amministrazione	scritto orale (gioco di ruolo)	1 h 1 h
Totale		7 h

Competenze operative

Processi d'officina
Dirigere i progetti e i processi d'officina, assicurare la qualità, la sicurezza sul lavoro e la consapevolezza ambientale
Selezionare e trasmettere informazioni, far rispettare l'organizzazione strutturale dell'azienda
Garantire la vitalità economica dell'azienda
Gestione del personale
Reclutare il personale d'officina, condurre e qualificare i colloqui con i collaboratori
Motivare, dirigere e incentivare i collaboratori; guidare il personale d'officina come un team
Applicare le strategie di autogestione
Contatti con la clientela e amministrazione
Fornire consulenza e servizi alla clientela, assistere i clienti dopo la vendita e adottare le misure necessarie
Gestire le questioni assicurative e i ricorsi in garanzia, spiegare i principi ecologici
Redigere la corrispondenza commerciale, documentare e presentare progetti

5.1.2 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione GQ definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al regolamento d'esame.

5.2 Requisiti per l'esame

5.2.1 Le disposizioni dettagliate in merito all'esame finale sono specificate nelle direttive inerenti al regolamento d'esame di cui al punto 2.2.1 lettera a.

5.2.2 La commissione GQ decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento. Non è consentito l'esonero dalle parti d'esame che, secondo il profilo professionale, rappresentano le competenze principali dell'esame.

6 VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

6.1 Disposizioni generali

La valutazione dell'esame finale e delle singole parti d'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento.

6.2 Valutazione

6.2.1 Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.3.

6.2.2 La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

6.2.3 La nota complessiva è data dalla media delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Condizioni per il superamento dell'esame finale e per il rilascio dell'attestato professionale

6.4.1 L'esame finale è superato se il candidato ha ottenuto almeno il 4.0 in tutte le parti d'esame.

6.4.2 L'esame finale non è superato se il candidato

- a) non si ritira entro il termine previsto;
- b) non si presenta senza motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame senza motivi validi;
- d) deve essere escluso dall'esame.

6.4.3 La commissione GQ si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame finale per decidere in merito al superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.

6.4.4 La commissione GQ rilascia a ogni candidato un certificato d'esame finale dal quale risultano almeno:

- a) la conferma del possesso dei certificati dei campi di competenza richiesti o delle dichiarazioni di equipollenza;
- b) le note o la valutazione delle singole parti d'esame e la nota complessiva o la valutazione complessiva dell'esame finale;
- c) il superamento o il mancato superamento dell'esame finale;
- d) l'indicazione dei rimedi giuridici in caso di mancato rilascio dell'attestato professionale.

6.5 Ripetizione

6.5.1 Chi non ha superato l'esame finale può ripeterlo due volte.

- 6.5.2 La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.
- 6.5.3 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame finale.

7 ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

- 7.1.1 L'attestato professionale federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione GQ e porta le firme della direzione della SEFRI e del presidente della commissione GQ.
- 7.1.2 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:
- **Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile con attestato professionale federale**
Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile con attestato professionale federale
 - **Automobil-Werkstattkoordinatorin mit eidgenössischem Fachausweis**
Automobil-Werkstattkoordinator mit eidgenössischem Fachausweis
 - **Coordinatrice d'atelier automobile avec brevet fédéral**
Coordinateur d'atelier automobile avec brevet fédéral

Per la versione inglese si consiglia la dicitura: «Automotive Workshop Coordinator with Federal Diploma of Professional Education and Training».

- 7.1.3 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

7.2 Revoca dell'attestato professionale

- 7.2.1 La SEFRI può revocare un attestato professionale conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.
- 7.2.2 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

7.3 Rimedi giuridici

- 7.3.1 Contro le decisioni della commissione GQ relative all'esclusione dall'esame finale o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.
- 7.3.2 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

8 COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

- 8.1 L'organo responsabile fissa su richiesta della commissione GQ le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione GQ e i periti.
- 8.2 L'organo responsabile si fa carico delle spese d'esame nella misura in cui non sono coperte dalle tasse d'esame, dal contributo federale o da altre fonti.

- 8.3** Al termine dell'esame la commissione GQ invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive, un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI stabilisce il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9 DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Disposizioni transitorie

L'attestato professionale federale viene rilasciato alle persone che hanno passato l'esame di Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile del settembre 2014 (prima dell'entrata in vigore del presente regolamento d'esame). Le persone che non hanno superato l'esame del settembre 2014 ripetono l'esame secondo il regolamento presente.

9.2 Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore previa approvazione della SEFRI.

10 EMANAZIONE

Berna, 3 novembre 2014

UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile

Il presidente



Urs Wernli

Il presidente della commissione GQ



Werner Bieli

Il presente regolamento è approvato.

Berna, **20 NOV 2014**

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione (SEFRI)



Rémy Hübschi
Capodivisione Formazione professionale superiore