

Associazione degli esami professionali del ramo automobile



Piano di formazione

del corso di preparazione
per il certificato

Coordinazione d'officina

Versione 8.7.2014

Indice	Pagina
1. Introduzione	3
Conoscenze preliminari	
Compiti a casa / studio autonomo	
Luoghi di formazione	
2. Basi pedagogiche professionali	4
Riferimento al profilo di qualifica	
Obiettivi delle prestazioni	
Insegnamento orientato all'azione	
Forme d'insegnamento e forme sociali	
Durata delle lezioni	
3. Profilo di formazione	5
4. Obiettivi delle prestazioni	
W1: Processi di officina	6
W2: Gestione del personale	12
W3: Responsabilità giuridiche	17
W4: Contatti con clienti e amministrazione	26
5. Esame campi di competenza	30
Approvazione ed entrata in vigore	32
Allegati	
Criteri delle competenze metodologiche, sociali e individuali	33
Tassonomia degli obiettivi delle prestazioni	36
Condizioni specifiche dell'associazione per l'ottenimento del certificato	37
Glossario dei termini principali	38

1. Introduzione

Il presente piano di formazione costituisce la base pedagogica per l'ottenimento del certificato di "Coordinazione d'officina".

L'obiettivo dell'organizzazione dei relativi corsi preparativi è di padroneggiare con competenza le situazioni tipiche di gestione in questo campo. La base è costituita dal profilo di qualifica della rispettiva professione, la quale è rappresentata nell'allegato della direttiva del rispettivo regolamento d'esame.

Per raggiungere questo, durante il percorso della formazione i partecipanti sviluppano competenze operative, conoscenze, abilità e attitudini descritte nel presente piano di formazione. Queste competenze vanno intese come requisiti minimi per la formazione e definiscono cosa può essere oggetto delle procedure di esame.

Per gli enti che propongono corsi di preparazione (organizzazioni private, scuole professionali e corsi interaziendali), il piano di formazione costituisce contemporaneamente un sostegno per i responsabili della formazione al momento della pianificazione e della realizzazione della formazione dei candidati agli esami. Gli esperti esaminatori si basano su questo e assicurano affinché le domande e problemi posti non sorpassino il grado di difficoltà richiesto.

Per le/i partecipanti, il piano di formazione rappresenta uno strumento per orientarsi durante la formazione.

Conoscenze preliminari

Le lezioni e l'esame si basano sulle competenze degli AFC delle professioni dei veicoli o di altri diplomi paragonabili. La loro applicazione competente rappresenta un requisito indispensabile e non fa più parte della formazione.

Esistono delle istituzioni che propongono dei corsi che permettono di acquisire le basi per iniziare con successo la formazione. L'Organizzazione del mondo del lavoro (OML) competente vi fornirà le informazioni necessarie per il vostro percorso di formazione ottimale.

Compiti a casa / studio autonomo

L'insegnamento esige un'autonomia adatta agli adulti. Il tempo necessario per la preparazione prima e l'elaborazione dopo le sequenze dei corsi rappresenta circa il 50% delle ore di lezioni.

Luoghi di formazione

Delle istituzioni di formazione accreditate e raccomandate dall'Associazione degli esami professionali del ramo automobile propongono dei corsi. Informazioni complementari sono disponibili sul sito delle istituzioni di formazione e dell'Unione professionale corrispondente.

2. Basi pedagogiche professionali

Riferimento al profilo di qualifica

Il profilo di qualifica è descritto nella relativa direttiva del regolamento d'esame. In questa sono elencati i criteri di convalida e di certificazione valide per le persone qualificate ad esercitare questa professione. Le lezioni e gli esami si basano su di essi.

Obiettivi delle prestazioni

L'applicazione efficace e autonoma delle competenze operative richiede delle importanti risorse (conoscenze, abilità e attitudini). A questo scopo, nel presente piano di formazione sono definiti degli **obiettivi delle prestazioni** e delle istruzioni vincolanti. Gli obiettivi delle prestazioni descrivono il contenuto e il comportamento finale osservabile (con un verbo), come pure eventuali attrezzi ausiliari e la scala di valutazione.

Insegnamento orientato all'azione

La combinazione delle risorse proveniente dalle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali consente ai professionisti un approccio dei compiti e sfide in modo autonomo e competente e così pure di agire correttamente, integralmente e in modo efficiente.

Bisogna dunque prendere in conto in modo ragionevole delle forme d'insegnamento che combinano i diversi campi di competenze e che sottolineano l'approccio operativo. L'insegnamento orientato all'azione è un concetto didattico che unisce strutture professionali e operative e che si orienta sui punti seguenti:

- Le azioni, possibilmente eseguite da sé oppure riprodotte mentalmente, costituiscono il punto di partenza dell'apprendimento.
- Le azioni devono coinvolgere l'esperienza dei partecipanti e devono riflettersi in funzione del loro impatto.
- Le competenze operative definite come pure quelle in stretto legame con la rispettiva professione, costituiscono i punti di riferimenti didattici.
- Le azioni devono essere pianificate, eseguite, esaminate e valutate il più autonomamente possibile dalle persone coinvolte.
- Le azioni devono promuovere la comprensione globale della realtà professionale, p. es. integrando aspetti tecnici, relativi alla sicurezza, economici, giuridici, ecologici e sociali.

Forme d'insegnamento e forme sociali

A dipendenza della situazione, l'insegnamento è impartito almeno con le forme seguenti: lezioni con presentazioni e lezioni frontali, analisi dei lavori eseguiti dai partecipanti alla formazione all'infuori del tempo delle lezioni come lavoro individuale, in doppio e in lavoro di gruppo oppure in classe.

Durata delle lezioni

La durata minima delle lezioni per i campi di competenza W1 a W4 è di 250 ore.
La ripartizione è definita dal profilo di formazione.

Il corso di formatore è proposto separatamente e dura 40 ore.

3. Profilo di formazione

I campi di competenza per il certificato coordinazione d'officina comprendono i seguenti contenuti formativi e ore di lezioni:

Versione 7.10.2013

Campi di competenza		Contenuti della formazione							
W1	Processi di officina (ca. 80 ore da convertire in lezioni)	Pianificazione progetti e processi	Processi di garanzia	Garanzia della qualità	Sicurezza sul lavoro	Coscienza ambientale	Raccolta continua d'informazioni		
		Principi dell'organizzazione strutturale	Progettazione posto di lavoro	Manutenzione dell'infrastruttura	Calcoli aziendali	Gestione magazzino			
W2	Gestione del personale (ca. 80 ore da convertire in lezioni)	Reclutamento personale	Conduzione collaboratori	Forme di conduzione	Conduzione di un team	Autogestione			
W3	Responsabilità giuridiche (ca. 40 ore da convertire in lezioni)	Basi legali generali	Conoscenze generali contratti	Formazione professionale	Contratto di lavoro	Protezione dei dati nel rapporto di lavoro	Contratto di vendita	Contratto di locazione	
		Contratto Leasing	Contratto di appalto	Imposta sul valore aggiunto	Diritto delle società	Assicurazione nella circolazione stradale	Assicurazioni aziendali		
W4	Contatti con clienti e amministrazione (ca. 50 ore da convertire in lezioni)	Tipologie delle persone	Conduzione colloquio	Comunicazione con messaggi - io	Atteggimento con vittime di danni	Post-assistenza	Casi di assicurazione e di garanzia	Coscienza ambientale	Presentazione e argomentazione
		Word per Windows	Traffico E-Mail	Corrispondenza commerciale	Documentazione di progetto				

4. Obiettivi delle prestazioni

W1 PROCESSI DI OFFICINA

Con l'insegnamento degli obiettivi delle prestazioni menzionati di seguito, si devono promuovere in questo campo anche le competenze MSP seguenti:

Tecnica di lavoro, risoluzione problemi, pensare e agire orientato ai processi in modo globale, pensare e agire orientato alla qualità, capacità di lavorare in gruppo, resistenza allo stress, comportamento ecologico, comportamento orientato ai clienti.

I criteri di riferimento sono elencati nell'allegato del presente piano di formazione.

1 Organizzazione aziendale

La colonna sinistra definisce l'obiettivo delle prestazioni. La colonna destra dà istruzioni vincolanti.

1.1 Pianificazione progetti e processi

Strutturare in modo autonomo delle procedure secondo il metodo PDCA	<ul style="list-style-type: none"> • PDCA come metodo • Lavoro di progetto esame finale
Spiegare i singoli processi parziali del processo di servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Le esigenze dei clienti • Elaborare un processo di servizio • Illustrare i settori parziali secondo PDCA
Analizzare i processi d'officina nella propria azienda e prendere delle misure appropriate trasversali nei reparti per un miglioramento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare processi • Illustrare processi tramite diagrammi di flusso • Rilevare stato attuale, fissare obiettivo, formulare misure, mettere in pratica, controllo
Impiegare le risorse disponibili (collaboratori, equipaggiamenti, materiale, ecc.), nel miglior modo possibile, al fine di realizzare il risultato d'esercizio preventivato	<ul style="list-style-type: none"> • Spazio, tempo, quantità, conseguenze logiche relazionali • Applicazione su esempi della propria pratica
Garantire la mobilità di sostituzione dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta mobilità nel fissare l'appuntamento • Pianificazione veicoli noleggio • Processo mobilità di sostituzione: consegna – ripresa – fatturazione - manutenzione
Monitorare costantemente gli ordini in corso e definire soluzioni appropriate in caso di divario	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti del processo di servizio • Pianificazione dell'officina • Atteggiamento con inconvenienti nella pianificazione

1.2 Processi di garanzia

Spiegare i processi di garanzia del costruttore	<ul style="list-style-type: none"> • La natura della garanzia • Tipi di garanzie, garanzia per difetto, garanzia commerciale, gesto commerciale
Allestire autonomamente richieste di garanzia in base alle direttive del costruttore	<ul style="list-style-type: none"> • Lo scopo della codifica • Il significato dei codici-garanzia
Nel contatto con l'importatore, procedere autonomamente al trattamento delle richieste di garanzia	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive di garanzia e di servizio • Interlocutori • Strumenti e attrezzi per la fatturazione delle garanzie

1.3 Garanzia della qualità

Valutare il vantaggio di marchi di qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Illustrare il processo di garanzia della qualità secondo PDCA • Che cos'è la qualità • Quali marchi di qualità esistono • Il vantaggio per l'azienda, il cliente, il settore pubblico
Nominare i cinque principali fattori di soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Definire fattori • La filosofia del servizio
Spiegare come si misura la qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Gli strumenti di misura della qualità e la loro rilevanza
Spiegare come i risultati dal rilievo soddisfazione clienti contribuiscono a migliorare di continuo la propria prestazione	<ul style="list-style-type: none"> • Gli strumenti di misura della garanzia di qualità come strumento di conduzione
Analizzare i risultati delle misure di qualità per la propria azienda e migliorare i propri processi	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione esterna, p. es. Audits, Mystery-Guest/Shopping, inchieste clienti da parte importatore • Valutazioni proprie p. es. post-assistenza • Rilevare stato attuale, fissare obiettivo, formulare misure, mettere in pratica, controllo

1.4 Sicurezza sul lavoro

Spiegare quali documenti contengono le direttive vincolanti in materia di sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere i documenti dell'Unione professionale nella propria azienda • Direttive-SUVA, direttive-CFSL 6508, manuale del ramo automobili e veicoli a due ruote
Mettere in pratica e fare rispettare le direttive di sicurezza sul lavoro nella propria azienda (PERCO)	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere misure concrete nell'azienda in modo che siano rispettati i requisiti della sicurezza sul lavoro

1.5 Coscienza ambientale

Spiegare lo smaltimento dei materiali che si accumulano in azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare una lista dei materiali che si accumulano in base al loro stato di aggregazione • Elaborare possibilità di smaltimento
Spiegare come devono essere smaltiti professionalmente i materiali, classificati come rifiuti speciali secondo le direttive OTRif, tramite documento d'accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> • Prescrizioni legali secondo OTRif (ordinanza sul traffico di rifiuti) • Processo dei documenti di accompagnamento • Compilare documenti di accompagnamento
Definire nella propria azienda in modo autonomo delle misure per la protezione delle risorse e dell'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare e discutere misure di protezione per la propria azienda

1.6 Raccolta continua d'informazioni

Nominare cinque fonti d'informazioni appropriate per preservare le conoscenze nel proprio campo	<ul style="list-style-type: none"> • Indicare fonti d'informazione
Spiegare come si mantengono costantemente aggiornate nel gruppo le capacità professionali dell'azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare programma di formazione per la propria azienda • Organizzare la formazione all'interno dell'azienda
Organizzare in modo mirato visite a saloni	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire lista visite • Chiarire domande in anticipo • Stabilire e confermare in anticipo contatti / appuntamenti • Analizzare la visita, i prossimi passi

2 Organizzazione strutturale

2.1 Principi dell'organizzazione strutturale

Interpretare il cubo organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> • Il cubo organizzativo • Esercizi sui compiti, esecutori, risorse materiali, informazioni • Nominare motivi per determinare l'esigenza di personale
Spiegare il vantaggio dell'organigramma e della descrizione d'impiego	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire l'organigramma della propria azienda • Importanza della descrizione dell'impiego • Indicare il vantaggio per l'azienda, i collaboratori
Illustrare con tre vantaggi ciascuno, la formazione del posto di lavoro vincolato e la formazione posto di lavoro libero	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare i termini • Elaborare i vantaggi
Spiegare il principio dei compiti, responsabilità e competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare i termini "acquiolo", "capro espiatorio" con riferimento alla descrizione d'impiego

2.2 Progettazione posto di lavoro

Spiegare quale influenza ha l'aspetto sull'immagine dell'azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare delle foto della propria azienda • Dove si trova l'area dei parcheggi? • Dove sono depositati i veicoli destinati alla demolizione? • In che stato è la pulizia? • Rispettare le direttive del costruttore e/opp. dell'Unione professionale
Applicare delle misure appropriate per influenzare positivamente l'immagine dell'azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire una checklist dei fattori sui quali è da prestare attenzione
Spiegare come sistemare una zona clienti in modo da soddisfare/superare le esigenze dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Confrontare la progettazione zona clienti con le necessità dei clienti, analizzarla, indicare i potenziali perfezionamenti
Spiegare come sarà sistemato il proprio settore per permettere un lavoro efficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare la progettazione della propria officina, quali sono i punti concepiti bene, in quali settori insorgono regolarmente dei problemi? Che cosa potremmo ottimizzare?

2.3 Manutenzione dell'infrastruttura

Spiegare come deve essere mantenuta l'infrastruttura nella propria azienda	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere le direttive di manutenzione delle installazioni nella propria azienda
Definire delle misure appropriate per la manutenzione della propria infrastruttura Sorvegliare costantemente la manutenzione dell'infrastruttura e fare rispettare le direttive definite	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare la procedura di manutenzione, chek-list inclusa, definire le responsabilità • Discutere com'è sorvegliata e fatta rispettare la manutenzione nella propria azienda

3 Redditività nel proprio campo

3.1 Calcoli aziendali

Valutare la redditività del proprio campo	<ul style="list-style-type: none"> • Confrontare le spese e gli incassi
Spiegare l'utilità di un budget e applicarlo nella pratica quotidiana come strumento di conduzione In caso di divergenze nel budget, sottoporre proposte concrete allo scopo di migliorare la situazione	<ul style="list-style-type: none"> • Dimostrare l'utilità di un budget • Allestire un semplice budget d'officina • Definire possibili misure quando si riscontrano divergenze dal budget
Calcolare la tariffa di fatturazione in base alle cifre della contabilità	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire un semplice budget d'officina con calcolo della tariffa di fatturazione, analisi e calcolo profitto aziendale
Giustificare l'utilità delle cifre indicatori Dimostrare con quali cifre chiave può essere gestito in modo redditizio il proprio settore	<ul style="list-style-type: none"> • Dimostrare l'utilità • Spiegare le principali cifre indicatori del ramo automobile (tasso d'occupazione, produttività, tasso rendimento, indice reddito, indice costi, rotazione stock, grado disponibilità fornitura, fattore-SAF, liquidità livello 2 e 3, scadenza pagamento debitori, Cash Flow, utili lordi, tariffa oraria ponderata)
Applicare il prezzo d'acquisto, prezzo di vendita, calcolo supplemento sulla base di azioni personali Valutare i progetti o azioni realizzati con l'aiuto di un calcolo di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti/azioni, p. es. pneumatici, check invernale, preparazione collaudo • Eseguire calcoli con o senza Excel • Lavoro di progetto, lavoro di gruppo
Pianificare gli investimenti in termini di economia aziendale utilizzando i calcoli contributo di copertura e calcoli soglia minima di rendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolo statico di investimento
Spiegare i differenti tipi di tempi / ore	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolare per la propria azienda, tasso d'occupazione, produttività, tasso di rendimento, indice reddito e tasso di efficienza. • Tempo di presenza, tempo pianificato, capacità, tempo impiegato, tempo produttivo, tempo non produttivo
Applicare il foglio di calcolo (Excel) per i calcoli	<ul style="list-style-type: none"> • Operazioni di calcolo elementari, calcolo percentuale, calcolo con tempi, formattazione condizionale, formule e funzioni, impostare pagina, creare intestazioni e piè di pagina

3.2 Gestione magazzino

Analizzare i processi nel magazzino ricambi e definire misure di migliorie	<ul style="list-style-type: none"> • L'andamento della giornata nel magazzino ricambi • La collaborazione con gli altri reparti • Che cosa possiamo fare nell'azienda per potere ottimizzare la collaborazione?
Calcolare la rotazione dello stock, la durata media delle scorte magazzino e il grado disponibilità fornitura	<ul style="list-style-type: none"> • Integrato nella parte Calcoli aziendali
Spiegare con proprie parole vantaggi e svantaggi di un grande e di un piccolo magazzino ricambi	<ul style="list-style-type: none"> • Censire e confrontare vantaggi e svantaggi di un grande e di un piccolo magazzino ricambi
Valutare i differenti tipi di approvvigionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Censire i differenti tipi d'approvvigionamento, ordinazione importatore giornaliera e stock, ordinazione presso i fornitori terzi in Svizzera e all'estero, valutare i loro vantaggi e svantaggi.
Giustificare l'utilità dell'inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare qual è l'utilità dell'inventario • Per quali motivi è obbligatorio?
Spiegare misure per ridurre le scorte in giacenza e scorte morte	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare i termini • Definire possibili azioni

W2 GESTIONE DEL PERSONALE

Con l'insegnamento degli obiettivi delle prestazioni menzionati di seguito, si devono promuovere in questo campo anche le competenze MSP seguenti:

Risoluzione problemi, pensare e agire orientato alla qualità, strategie d'informazione e di comunicazione, strategie pedagogiche, tecniche di creatività, agire con propria responsabilità, formazione durante tutta la vita, capacità di comunicazione, capacità di gestire conflitti, capacità di lavorare in gruppo, modi di comportamento, resistenza allo stress, comportamento orientato ai clienti.

I criteri di riferimento sono elencati nell'allegato.

1. Autogestione

La colonna sinistra definisce l'obiettivo delle prestazioni. La colonna destra dà istruzioni vincolanti.

Spiegare le principali caratteristiche di un'organizzazione pratica del posto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica di lavoro, analisi ABC, fissare delle priorità, principio Eisenhower, rispecchiare la propria organizzazione amministrativa • Gestione tempo, efficienza e efficacia, trappole di tempo e fonti di tempo, principio di Pareto, effetto "denti di sega"
Nominare criteri per il controllo delle strategie di successo definite a medio e lungo termine	<ul style="list-style-type: none"> • La ruota della vita • Lista dei principali sogni • Fissare propri obiettivi a lungo, medio e corto termine
Spiegare mansioni e campi di responsabilità di una persona dirigente	<ul style="list-style-type: none"> • Le attese verso un dirigente • Il circuito della conduzione • Le responsabilità di un dirigente
Descrivere le regole del delegare	<ul style="list-style-type: none"> • Che cosa significa delegare • Per quali motivi delegare • A chi delegare • Come delegare

2. Reclutamento personale

Interpretare certificati di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Linguaggio dei certificati • Capire il contenuto e la struttura di un certificato • Redigere un certificato intermedio, un certificato di lavoro per il proprio posto (collaboratore)
Realizzare una descrizione d'impiego e allestire un corrispondente profilo dei requisiti	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere i punti essenziali di una descrizione d'impiego • Allestire differenti descrizioni d'impiego • Definire i criteri per il profilo dei requisiti del proprio impiego
Descrivere la struttura e il contenuto di un annuncio d'impiego	<ul style="list-style-type: none"> • Esaminare e valutare le offerte d'impiego del proprio campo • Definire i criteri per i contenuti • Realizzare un annuncio d'impiego per il proprio impiego (collaboratore)
Preparare ed effettuare un colloquio di assunzione (contenuto e svolgimento)	<ul style="list-style-type: none"> • Formulare le domande rilevanti del colloquio • Allestire una breve presentazione della propria azienda • Allestire un questionario per chiedere referenze • Giochi di ruoli
Nominare il contenuto di un piano per l'introduzione di un nuovo collaboratore (i primi 14 giorni)	<ul style="list-style-type: none"> • Il principio del "padrino" • Allestire un piano d'introduzione (due – tre settimane) per un collaboratore del proprio reparto
Nominare i dati importanti per un certificato intermedio oppure certificato fine rapporto lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • È integrato nell'obiettivo 1

3. Conduzione collaboratori

Descrivere le basi di una qualifica-collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Procurare i criteri per una qualifica collaboratori • Elaborare un formulario per un colloquio di qualifica
Distinguere colloqui formali e informali	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare colloqui durante una pausa, colloqui ufficiali con collaboratori, colloqui di feedback, riunioni quotidiane con collaboratori
Spiegare il contenuto di un colloquio collaboratore dopo il periodo di prova	<ul style="list-style-type: none"> • Definire il contenuto e la struttura di un colloquio collaboratore, fare il punto della situazione dopo il periodo di prova • Allestire un questionario con i criteri di valutazione
Descrivere preparazione / struttura / contenuto e svolgimento di un colloquio collaboratore ed eseguirlo su caso pratico, in particolare colloquio di critica / qualifica / fine rapporto lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Giochi di ruoli con casi specifici
Riconoscere e valutare le "frasi letali"	<ul style="list-style-type: none"> • Do's and dont's in riunioni e colloqui
Spiegare le differenze tra i diversi tipi di sostituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Sostituzione situazionale • Sostituzione fissa • Sostituzione disciplinare • Sostituzione spontanea / supplente

4. Forme di conduzione

Nominare i principi della conduzione dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> Definire principi di conduzione per se stessi e per la propria azienda
Descrivere le principali tecniche di conduzione	<ul style="list-style-type: none"> Management by Objectives, by Delegation, by Exception, by Systems, by Results
Descrivere i più importanti stili di conduzione e spiegare la loro idoneità in base a casi pratici	<ul style="list-style-type: none"> I diversi stili di conduzione, cooperativo, partecipativo, autocratico, dirigitico e i loro vantaggi e svantaggi Managerial Grid secondo Blake Mouton Conduzione situazionale secondo Hersey e Blanchard Rispecchiare il proprio stile di conduzione
Spiegare mansioni di conduzione di un superiore	<ul style="list-style-type: none"> Definire le proprie mansioni di conduzione in base al circuito di conduzione
Descrivere gli strumenti di conduzione e valutare la loro idoneità su situazioni concrete e formulare raccomandazioni di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> Elaborazione di propri strumenti di conduzione Strumenti di pianificazione, strumenti di decisione, strumenti di delegazione, strumenti di controllo
Nominare criteri di motivazione Descrivere sistemi di salari e d'incentivi	<ul style="list-style-type: none"> Teoria di motivazione secondo Maslow e Herzberg Teoria d'incentivazione, di contribuzione
Descrivere le più importanti misure per la motivazione dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> Influenza delle teorie di motivazione sul proprio comportamento di conduzione nella propria azienda
Nominare le misure di sviluppo e possibilità di formazione continua dei collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> Definire misure per la propria azienda
Spiegare preparazione / contenuto e svolgimento di un colloquio di motivazione	<ul style="list-style-type: none"> Preparare, condurre e fare la sintesi di un colloquio di motivazione Giochi di ruoli

5. Conduzione di un Team

Spiegare le caratteristiche essenziali della conduzione di un gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa significa per me la conduzione di un gruppo Che cosa s'intende per conduzione di un gruppo nella nostra azienda Riflesso proprio, paragone con il „Leitmotiv“ (linee guida) dell'azienda, codice d'onore del settore automobile
Riconoscere e descrivere il ruolo del superiore nel gruppo Proporre misure adeguate per migliorare la propria conduzione di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Riflesso del proprio ruolo nel gruppo Riflesso del proprio compito
Spiegare tipi / stili di collaboratori e le loro caratteristiche, motivi e trattamento	<ul style="list-style-type: none"> Elaborare classifiche tipi di collaboratori Elaborare misure situazionali con ruoli difficili Giochi di ruoli
Descrivere e capire le aspettative del gruppo e concretizzare il modo di trattarle	<ul style="list-style-type: none"> Percepire le preoccupazioni del gruppo T trattare le preoccupazioni del gruppo Rappresentare le preoccupazioni del gruppo anche verso la gerarchia
Organizzare e condurre una riunione Nominare il processo d'informazione ai collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> Preparare riunione Giochi di ruoli Sintesi della riunione Definire misure
Riconoscere elementi essenziali di comportamenti molesti (Mobbing) in situazioni pratiche e applicare misure	<ul style="list-style-type: none"> Che cosa è il Mobbing Come si può da superiore riconoscere il Mobbing Che cosa è da fare quando si scopre un caso di Mobbing?
Riconoscere il nascere di conflitti e applicare misure per risolvere i conflitti	<ul style="list-style-type: none"> I tipi di conflitti I differenti stadi di accrescimento Le possibilità per risolvere i conflitti Il concetto Harvard per risolvere i conflitti Modo di procedere per ottenere una situazione Win-Win (vincente per tutti)
Spiegare i principi dell'attribuzione degli ordini e applicarli in base al caso	<ul style="list-style-type: none"> I contenuti di un ordine lavoro Formulare ordini di lavoro motivanti Giochi di ruoli
Allestire un piano per lo sviluppo del personale, valutare le diverse opportunità di formazione continua e il valore/vantaggio per i collaboratori e per l'azienda	<ul style="list-style-type: none"> Lo scopo dello sviluppo del personale Elaborare un piano concreto per la formazione continua del proprio gruppo Elaborare degli strumenti interni o ricorrere a dei sistemi esistenti Preparare la messa in opera nell'azienda
Descrivere senso e scopo del sistema delle proposte	<ul style="list-style-type: none"> Forme del sistema delle proposte Trattamento delle proposte Opportunità e rischi

W3 RESPONSABILITÀ GIURIDICHE

Con l'insegnamento degli obiettivi delle prestazioni menzionati di seguito, si devono promuovere in questo campo anche le competenze MSP seguenti:

Comportamento orientato ai clienti, resistenza allo stress, modi di comportamento, capacità di gestire conflitti, capacità di comunicazione, agire con propria responsabilità, tecniche di creatività, strategie d'informazione e di comunicazione, pensare e agire in modo reticolare orientato ai processi, risoluzione problemi.

I criteri di riferimento sono elencati nell'allegato.

1. Basi legali

La colonna sinistra definisce l'obiettivo delle prestazioni. La colonna destra dà istruzioni vincolanti.

1.1 Basi legali generali

Spiegare la differenza tra il diritto pubblico e il diritto privato Assegnare situazioni di fatti al diritto pubblico / privato Definire diritto imperativo e diritto dispositivo Designare gli articoli di legge come diritto imperativo / dispositivo Nominare dagli articoli di legge, stato di fatto e conseguenza giuridica Nominare le fonti legali e spiegare la graduatoria di queste fonti con l'aiuto di esempi Ricerca mirata di un articolo di legge nel CC / CO Nominare tipi di processi e assegnare gli stati di fatti ai singoli tipi di processi	<ul style="list-style-type: none"> • CC • CO • Diritto scritto (costituzione, leggi, ordinanze), diritto consuetudinario, diritto giurisprudenza, dottrina • Processo civile, processo penale, processo amministrativo
--	--

1.2 Conoscenze generali contratti

<p>Definire l'obbligazione; nominare le origini dell'obbligazione</p> <p>Assegnare dei fatti alle differenti cause d'origini</p> <p>Spiegare la differenza tra la responsabilità per colpa e la responsabilità causale</p> <p>Assegnare dei fatti alle singole tipologie di responsabilità e risolvere casi semplici</p> <p>Definire i termini "dichiarazione d'intenti" e "atto giuridico" e spiegarli con degli esempi</p> <p>Definire le principali nozioni del diritto delle persone; spiegare la differenza tra persona fisica e persona giuridica</p> <p>Nominare le condizioni per la concretizzazione di un contratto; distinguere la richiesta e l'accettazione</p> <p>Risolvere dei casi semplici di formazione contratto</p> <p>Elencare le prescrizioni di forma; spiegare le conseguenze del mancato rispetto delle prescrizioni</p> <p>Descrivere il principio della libertà contrattuale</p> <p>Distinguere la nullità e la contestabilità dei contratti</p> <p>Spiegare la differenza tra concretizzazione e adempimento del contratto</p> <p>Spiegare condizione ed effetto della prescrizione; giustificare perché esiste la prescrizione</p> <p>Risolvere casi semplici sulle scadenze di prescrizione</p> <p>Spiegare condizioni ed effetto della fatturazione</p> <p>Mezzi di garanzia: spiegare il funzionamento della riserva di proprietà, del diritto di ritenzione e della cauzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CC • CO • Applicazione CO 41 e responsabilità causali, p. es. CO 55, 58 • Capacità giuridica, capacità di discernimento, maggiore età, diritti civili, • Applicazione CO 1-7, CO 20, CO 23 segg. • Applicazione CO 127 segg., CO 60
---	--

2. Formazione professionale

<p>Nominare le basi legali (CO, LFPr, LL)</p> <p>Spiegare l'importanza delle prescrizioni di forma</p> <p>Spiegare gli obblighi del maestro di tirocinio e del tirocinante</p> <p>Nominare le forme di cessazione del contratto di tirocinio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CO • Legge federale sulla formazione professionale • Ordinanza sulla formazione professionale • Legge sul lavoro • CCL • Scadenza termini, CO 346, contratto d'annullamento
--	--

3. Conduzione del personale

3.1 Contratto di lavoro

<p>Nominare le leggi e basi contrattuali Nominare e giustificare la graduatoria delle basi legali Spiegare la distinzione tra contratto di lavoro, contratto di appalto, ordine Nominare le prescrizioni imperative del CO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CO • Legge federale sulla formazione professionale • Ordinanza sulla formazione professionale • Legge sul lavoro • CCL • LC • EAV / RFA Regia federale degli alcool • Regolamenti dell'azienda
<p>Nominare le obbligazioni del contratto di lavoro Spiegare la libertà di forma con restrizione</p>	
<p>Spiegare l'obbligo di diligenza e l'obbligo di fedeltà e risolvere casi semplici sul divieto di concorrenza Spiegare la responsabilità del dipendente in caso di danni causati intenzionalmente o per grave negligenza Differenziare ore supplementari / lavoro straordinario; giustificare l'obbligo di prestare ore supplementari Spiegare e giustificare il diritto del datore di lavoro di statuire direttive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione CO 321a cpv.3, CCL
<p>Nominaredel dipendente Spiegare la differenza tra vacanze e tempo libero Calcolare vacanze dovute; spiegare il diritto del datore di lavoro di statuire direttive in merito a vacanze Nominare tempo libero necessario del dipendente Redigere un certificato di lavoro corretto e completo</p>	
<p>Nominare tipi di cessazione rapporto di lavoro Distinguere il rapporto di lavoro a tempo determinato e rapporto di lavoro a tempo indeterminato Nominare le scadenze di preavviso per una disdetta ordinaria e una disdetta durante il periodo di prova Spiegare differenza tra i vari tipi di disdette Spiegare i rischi in caso di rescissione immediata da parte del datore di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Scadenza termini, disdetta, abrogazione del contratto, decesso • Disdetta ordinaria, disdetta abusiva, disdetta con effetto immediato, disdetta in tempo inopportuno
<p>Divieto di concorrenza dopo la cessazione del rapporto di lavoro. Nominare i presupposti Spiegare i presupposti per una pena convenzionale Nominare il tribunale del lavoro come tribunale speciale</p>	

3.2 Protezione dei dati nel rapporto di lavoro

Nominare la legge sulla protezione dei dati, codice delle obbligazioni	<ul style="list-style-type: none">• Basi legali
Spiegare quali dati possono figurare nell'incarto del collaboratore Spiegare quali dati possono essere trasmessi Spiegare la necessità della coerenza dei dati nell'incarto personale e il certificato di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Trattamento dati personali
Spiegare quali dati possono essere trasmessi	<ul style="list-style-type: none">• Trattamento dati dell'azienda

4 Relazioni con clienti e fornitori

4.1 Contratto di vendita

<p>Nominare le leggi e basi contrattuali</p> <p>Spiegare la distinzione tra contratto di vendita e contratto di appalto</p> <p>Spiegare la differenza tra acquisto a credito e contratto leasing</p>	<ul style="list-style-type: none"> Basi legali
<p>Spiegare l'importanza delle Condizioni generali di vendita (CGV)</p> <p>Nominare le obbligazioni del contratto di vendita</p> <p>Spiegare la libertà di forma</p>	<ul style="list-style-type: none"> Terminologia e completamento del contratto di vendita
<p>Spiegare la differenza tra vendita mobiliare e vendita immobiliare</p> <p>Spiegare la differenza tra merce determinata nel genere e merce determinata nella specie</p> <p>Nominare la distinzione in base al modo di pagamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> In generale
<p>Spiegare il significato di "luogo di adempimento" e di "utili e rischi"</p> <p>Spiegare la regolamentazione spese di trasporto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Problemi senza comportamento scorretto da parte delle parti contrattuali
<p>Spiegare la procedura in caso di ritardo nella consegna</p> <p>Nominare diritti e doveri dell'acquirente in caso di consegna difettosa</p> <p>Spiegare l'importanza dell'obbligo di controllo</p> <p>Spiegare la garanzia di merce; spiegare le conseguenze della regolamentazione dispositiva nella legislazione per le CGV, analizzare le CGV</p>	<ul style="list-style-type: none"> Violazioni del contratto da parte del venditore
<p>Spiegare le conseguenze di un ritardo nell'accettazione (risarcimento danni) da parte dell'acquirente</p> <p>Spiegare la procedura in caso di morosità dell'acquirente</p> <p>Elencare nell'ordine esatto i singoli punti della procedura d'esecuzione secondo la legislazione sulla procedura d'esecuzione e di fallimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> Violazioni del contratto da parte dell'acquirente
<p>Nominare le basi legali (LCC)</p> <p>Condizioni per sottostare al contratto di credito al consumo</p> <p>Condizioni per la validità del contratto di credito al consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contratto di credito al consumo

4.2 Contratto di locazione

Nominare le leggi e basi contrattuali Spiegare la distinzione tra contratto di locazione e contratto leasing	<ul style="list-style-type: none"> • CO, CGV • Basi legali
Nominare le obbligazioni del contratto di locazione Spiegare la libertà di forma e i suoi rischi	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologia e conclusione del contratto di locazione
Spiegare la differenza tra la locazione di beni mobili e la locazione di locali commerciali	<ul style="list-style-type: none"> • In generale
Spiegare l'importanza del controllo e del protocollo di consegna / riconsegna Distinguere la responsabilità per difetti Nominare le condizioni per una rescissione fuori termine per locali commerciali	<ul style="list-style-type: none"> • Obblighi e diritti del locatario
Spiegare il diritto di ritenzione nel caso di locali commerciali Spiegare il deposito di garanzia (cauzione) dell'affitto	<ul style="list-style-type: none"> • Obblighi e diritti del locatore
Nominare i tipi di cessazioni Distinguere il rapporto di locazione a durata limitata e quello a durata indeterminata Nominare i termini di disdetta per i beni mobili e i locali commerciali Spiegare la protezione dalla disdetta e la protezione contro pigioni abusive	<ul style="list-style-type: none"> • Cessazione del rapporto di locazione

4.3 Contratto Leasing

Spiegare l'importanza dei CGV e del contratto Spiegare l'applicazione della LCC	<ul style="list-style-type: none"> • Basi legali
Nominare le obbligazioni del contratto leasing Spiegare le prescrizioni di forma della LCC per il leasing beni di consumo (automobili)	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologia e conclusione del contratto leasing
Analizzare e interpretare un contratto leasing Spiegare le conseguenze di una disdetta anticipata	<ul style="list-style-type: none"> • Obblighi e diritti delle parti contraenti

4.4 Contratto d'appalto

Nominare la legge e basi contrattuali (CVG) Spiegare la distinzione tra contratto di lavoro e contratto d'appalto	<ul style="list-style-type: none"> Basi legali
Nominare le obbligazioni del contratto d'appalto Spiegare la libertà di forma e il vantaggio della forma scritta	<ul style="list-style-type: none"> Terminologia e conclusione del contratto d'appalto
Spiegare l'obbligo di controllare come condizione preliminare per i diritti Spiegare i tre diritti, in particolare il diritto alla miglioria Risolvere casi semplici	<ul style="list-style-type: none"> Diritti e obbligazioni del committente Diritto di redibizione, di riduzione del prezzo, alla miglioria gratuita
Nominare e spiegare i tipi di preventivi; allestire un preventivo Spiegare l'obbligo della garanzia di merce Spiegare il diritto di ritenzione nel caso di riparazioni e risolvere casi relativi semplici	<ul style="list-style-type: none"> Diritti e obbligazioni dell'imprenditore Preventivo vincolante / non vincolante
Nominare i tipi di cessazione Spiegare il diritto del committente di recedere dal contratto in qualunque momento	<ul style="list-style-type: none"> Cessazione del contratto d'appalto

4.5 Imposta sul valore aggiunto

Nominare la legge dell'imposta sul valore aggiunto Nominare le condizioni per l'applicabilità della legge dell'imposta sul valore aggiunto	<ul style="list-style-type: none"> Basi legali
Descrivere la finalità e caratteristiche dell'imposta sul valore aggiunto Calcolare un esempio	<ul style="list-style-type: none"> Applicazione dell'imposta sul valore aggiunto

5. Organizzazione officina

5.1 Diritto delle società

Nominare le prescrizioni nel CO	<ul style="list-style-type: none"> • Basi legali
<p>Spiegare l'importanza del registro del commercio per uno scambio commerciale funzionante</p> <p>Spiegare la procura e altri diritti in materia di firma</p> <p>Nominare gli effetti dell'iscrizione al registro del commercio</p> <p>Spiegare il funzionamento del diritto delle società</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del commercio
<p>Elencare le differenti forme giuridiche per le ditte</p> <p>Spiegare la differenza tra le persone giuridiche e fisiche</p> <p>Spiegare la creazione e l'organizzazione delle SA e Sagl</p> <p>Spiegare i vantaggi della SA e della Sagl</p> <p>Spiegare le differenze tra SA e Sagl, in particolare dimissioni e obbligazioni legali</p> <p>Risolvere casi semplici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ditta individuale, società semplice, società in nome collettivo, SA, Sagl

6. Assicurazioni

6.1 Assicurazione nella circolazione stradale

Nominare le basi legali	<ul style="list-style-type: none"> • CO e LCStr
<p>Spiegare gestione dei rischi</p> <p>Spiegare principio di solidarietà</p> <p>Spiegare principio dell'assicurazione</p> <p>Spiegare obbligo dell'assicurazione</p> <p>responsabilità civile per i detentori veicoli a motore</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In generale
<p>Nominare l'assicurazione minima secondo LCStr 64</p> <p>Pretesa verso l'assicuratore LCStr 65</p> <p>Diritto di regresso: spiegare terminologia e condizioni</p> <p>Comportamento in caso d'incidenti della circolazione: nominare le disposizioni del LCStr 51</p> <p>Spiegare le spese di recupero secondo il diritto della responsabilità civile</p> <p>Elencare le possibilità in caso di danni da sconosciuti o non assicurati</p> <p>Spiegare la differenza tra assicurazione casco parziale e assicurazione casco totale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principi essenziali concernenti l'automobile

6.2 Assicurazioni aziendali

Spiegare la differenza tra assicurazione beni e assicurazione responsabilità civile aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • In generale
<p>Nominare le persone assicurate</p> <p>Spiegare l'estensione della copertura</p> <p>Nominare gli obblighi in caso di sinistro</p> <p>Spiegare la responsabilità civile sui veicoli presi in consegna, rispettivamente in lavorazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione responsabilità civile aziendale
<p>Risolvere esempio con gestione dei rischi</p> <p>Spiegare i termini valore attuale, valore a nuovo, sottoassicurazione, sovrassicurazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione inventario aziendale

W4 CONTATTI CON CLIENTI E AMMINISTRAZIONE

Con l'insegnamento degli obiettivi delle prestazioni menzionati di seguito, si devono promuovere in questo campo anche le competenze MSP seguenti:

Pensare e agire in modo reticolare orientato ai processi, strategie d'informazione e di comunicazione, tecniche di creatività, capacità di comunicazione, capacità di gestire conflitti, modi di comportamento, resistenza allo stress, comportamento orientato ai clienti, comportamento ecologico.

I criteri di riferimento sono elencati nell'allegato.

1 Contatti (ca. 30h)

La colonna sinistra definisce l'obiettivo delle prestazioni. La colonna destra dà istruzioni vincolanti.

1.1 Tipologie delle persone

Descrivere un modello di tipi di persone e nominare per ogni tipo alcune proprietà / caratteristiche	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di persone secondo Riemann • HDI Human Development Index • Test della personalità DISC (dominante, influente, stabile, coscienzioso) • Structogram • Il test dei 4 colori secondo Max Lüscher • Lavoro di gruppo con presentazione
--	--

1.2 Conduzione colloquio

Condurre in modo mirato un colloquio cliente (in rapporto ai gruppi mirati, p. es. la tipologia delle persone secondo Fritz Riemann), prendere in considerazione le esigenze del cliente strutturando in modo appropriato le singole fasi della conversazione	<ul style="list-style-type: none"> • Il processo di vendita • Creare il contatto • Chiarire le esigenze • Presentazione del prodotto • Tecnica CVB (caratteristiche, vantaggi / benefici) • Gestire obiezioni • Discussione prezzo • Conclusione • Giochi di ruoli
Riconoscere i potenziali di vendite supplementari e integrarli nel colloquio di vendita in funzione della situazione e del gruppo mirato (Cross-Selling)	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica CCBS (constatazione, conseguenza, beneficio, silenzio) • Giochi di ruoli
Reagire in modo appropriato alle obiezioni del cliente e proseguire il colloquio orientato alla soluzione e alla vendita Presentare veicoli d'occasione applicando tecniche di colloquio orientate alla vendita e consultazione	Trattamento delle obiezioni in caso di insufficienza d'informazione, malintesi, mancanza di argomenti, contrasti a livello relazionale Il giro attorno al veicolo Tecniche, vedi sopra

1.3 Comunicazione con messaggi-io

Spiegare i fondamenti teorici e il vantaggio dei messaggi – io Formulare le proprie richieste e obiezioni sotto forma di messaggi – io Analizzare sequenze di colloquio e le loro conseguenze quando queste non sono state formulate con messaggi - io	<ul style="list-style-type: none"> • La finestra di Johari • Il punto cieco • Colloqui di feed-back con i collaboratori • Giochi di ruoli
--	---

1.4 Atteggiamento con vittime di danni

<p>Comportarsi con rispetto e comprensione con le vittime di danni e condurre i colloqui basati alla soluzione</p> <p>Analizzare le sequenze di colloquio (esempi di casi) con le vittime di danni e spiegare gli effetti positivi e negativi delle tecniche di comunicazione utilizzate</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatia • Ascolto attivo • Conferme di dialogo • Possibilità di trattare il sinistro • Giochi di ruoli
--	--

1.5 Post-assistenza

<p>Condurre un colloquio telefonico di post-assistenza (Follow-up) su base di una breve e semplice descrizione di un caso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il significato della post-assistenza • Allestire una check-list • Condurre il colloquio, i principi • Analizzare i colloqui • I successivi provvedimenti • Giochi di ruoli
---	---

1.6 Casi di assicurazione e di garanzia

<p>Applicare le linee base della tecnica di negoziazione secondo il principio - Harvard in caso di divergenze con i fornitori delle prestazioni assicurative e garanzia</p> <p>Nominare e descrivere i propri limiti di competenza nelle negoziazioni e divergenze con i fornitori di prestazioni assicurative e di garanzia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atteggiamento Win-Win (vincente per tutti) • Il concetto - Harvard • Comunicare reclamo • Contrattare con esperti sinistri e reparto garanzia degli importatori • Trovare delle soluzioni integrative, accettabili per tutti i partner • Chiarire le competenze • Risolvere • Chiarire le proprie competenze secondo la descrizione d'impiego
--	--

1.7 Coscienza ambientale

<p>Spiegare e descrivere le principali disposizioni ambientali nel suo ambiente lavorativo e comportamenti ecologici di base del suo datore di lavoro e sostenerli verso la clientela</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coscienza ambientale su base di W1 1.5 • Analizzare le linee guida della propria azienda • Spiegare i requisiti legali (OTRif) • Procedure di smaltimento, le possibilità • Spiegare il riciclaggio • Illustrare ai clienti l'utilità delle misure • Relazioni pubbliche
---	--

1.8 Presentazione e argomentazione

<p>Immaginare e presentare dei progetti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condurre dei meetings • Presentare delle idee • Presentazione lavoro di progetto • Impresione globale, tecnica di presentazione e visualizzazione, linguaggio, comportamento di discussione
<p>Utilizzare i media di presentazione e giustificare il loro impiego</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flip-chart, Power Point, pannello a spilli, modelli
<p>Argomentare e sostenere la propria opinione</p> <p>Accettare e apprezzare le altre opinioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendere in considerazione le domande • Messaggi - io • Sapere considerare gli altri punti di vista

2 Corrispondenza (ca. 20h)

2.1 Word per Windows

Creare un nuovo documento e registrarlo in una cartella specifica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con Windows-Explorer • Evitare la perdita di dati • Copiare, tagliare, rinominare, memorizzare documenti
Allestire la struttura quadro di una corrispondenza	<ul style="list-style-type: none"> • Impostare intestazione e piè di pagina • Indirizzo e mittente al posto giusto • Luogo e data • Riga riferimenti • Riga oggetto • Formula di apertura • Struttura testo • Formula di chiusura • Postscriptum • Allegati
Formattare un testo utilizzando in particolare la formattazione dei caratteri	<ul style="list-style-type: none"> • Scelta di caratteri scrittura appropriati, caratteri in grassetto, sottolineati, corsivo, grandezza caratteri
Comporre una lettera di una o due pagine secondo le regole della corrispondenza moderna	<ul style="list-style-type: none"> • Intestazione differente sulla seconda pagina • Struttura dei paragrafi • Elenchi numerati • Tabulazioni e rientri • Tabelle • Collegamenti con tabelle Excel • Stampa-unione elettronica • Creare dei formulari protetti • Inserimento automatico della data

2.2 Traffico-E-Mail

<p>Redigere e-mails secondo le regole della corrispondenza moderna</p> <p>Nominare le regole di base della netiquette e applicarle negli e-mails commerciali</p> <p>Valutare e-mails secondo le regole di una corrispondenza moderna e le regole di base della netiquette e indicare il loro effetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulare delle righe oggetto pertinenti e informative • La netiquette, di che si tratta • Valutare e-mails e indicare possibilità di miglorie
--	--

2.3 Corrispondenza commerciale

<p>Redigere i documenti seguenti sul PC con Word per Windows secondo una corrispondenza moderna e con le regole della nuova ortografia</p>	<ul style="list-style-type: none">• Fatture a clienti• Offerte, queste in particolare nel contesto della calcolazione danni (vedi anche capitolo X.) considerando i principali aspetti giuridici• Conferme ordini a clienti• Informazioni riguardanti ritardi e mancato rispetto dei termini di consegna (ritardo nella consegna)• Solleciti, su diversi livelli di sollecito fino al trasferimento ufficio incasso rispettivamente ufficio esecuzioni• Reclami a fornitori (notifica difetti, affari a termine fisso e su sollecito)• Risposta a reclami clienti
--	---

2.4 Documentazione di progetto

<p>Documentare i progetti secondo le direttive Considerare forma, contenuto, lingua</p>	<ul style="list-style-type: none">• Basi decisionali• Prestazioni e prodotti nuovi• Miglioramenti nei processi• Elaborare progetto di lavoro• Pagina di copertina, indice, introduzione, parte principale, conclusione, elenco delle fonti, allegati sull'argomento• Stile, struttura frasi, lessico
---	---

5. Esami campi di competenza

Scopo dell'esame

L'esame nei campi di competenza deve fornire la prova che i partecipanti all'esame dispongono delle risorse e competenze necessarie richieste nel campo corrispondente per ottenere l'attestato o il diploma. Il contenuto degli esami nei campi di competenza si basa sull'attività professionale e sui contenuti della formazione (obiettivi delle prestazioni e direttive) del piano di formazione.

Organo responsabile degli esami

L'organo responsabile degli esami è la CGQ dell'Associazione degli esami professionali del ramo automobile. Questa accredita le istituzioni che propongono una formazione nei campi di competenza e procedono agli esami dei campi di competenza.

Ammissione

È ammesso agli esami dei campi di competenza chi possiede una qualifica professionale riconosciuta con AFC o un'altra qualifica equivalente.

Pubblico e vigilanza

L'esame si tiene sotto la vigilanza dell'Associazione degli esami professionali del ramo automobile. Non è pubblico. L'associazione degli esami professionali del ramo automobile è invitata quattro settimane prima dello svolgimento dell'esame e riceve i documenti (lista delle classi, pianificazione oraria, luogo dell'esame, domande, soluzioni possibili e criteri di valutazione). I rappresentanti della CGQ hanno accesso all'esame. Almeno due esperti valutano le prove dell'esame e stabiliscono congiuntamente la nota.

Bando

I rispettivi esami dei campi di competenza sono pubblicati dall'organizzatore almeno due mesi prima del suo svolgimento. Il bando d'esame contiene: luogo, date, tassa, luogo e scadenza d'iscrizione, programma.

Strumenti ausiliari

Per ogni campo di competenza, il candidato può utilizzare gli strumenti ausiliari seguenti:

- Un riassunto personale (senza soluzioni di esempi) max. quattro pagine A4
- Il codice civile e il codice delle obbligazioni
- Il Duden volume 1

Costi

La tassa d'esame fissata dall'organo responsabile (max. Fr. 200.-) deve essere pagata entro il termine prima dell'esame.

Equivalenza di altre qualifiche

La CGQ decide sul riconoscimento o della presa in conto di altre qualifiche e prestazioni

Organizzazione e svolgimento

I partecipanti all'esame devono dimostrare sul posto la propria identità con un documento ufficiale.

Campo di competenza	Tipo di esame / durata esame
W1 Processi di officina	scritto / 90 minuti
W2 Gestione del personale	scritto / 90 minuti
W3 Responsabilità giuridiche	scritto / 45 minuti
W4 Contatti con clienti / amministrazione	scritto / 45 minuti

Valutazione

Le prestazioni sono da valutare con note intere e mezze note (1-6).

Se le note sono determinate da punti, è da applicare la formula seguente:

$$\text{Nota} = \frac{5 \times P_{\text{eff}}}{P_{\text{max}}} + 1$$

(P_{eff}) Numero punti effettivi raggiunti
(P_{max}) Numero punti massimo possibile

Condizioni per il superamento dell'esame del campo di competenza

L'esame del campo di competenza è superato se almeno il 60 % del massimo numero di punti possibili è stato raggiunto, rispettivamente è stata raggiunta la nota 4.

Attestati di competenza

Per l'esame del campo di competenza superato viene rilasciato un **attestato**.

Il **certificato** coordinazione d'officina è assegnato quando tutti gli esami dei campi di competenza sono stati superati e le ulteriori disposizioni relative all'OML sono rispettate (v. allegato).

Durata validità

Tutti gli esami dei campi di competenza devono essere superati con successo entro cinque anni dal rilascio del primo attestato.

Consultazione degli atti

La direzione d'esame concede la consultazione degli atti in caso di un esame non riuscito.

Ripetizione

Ogni esame del campo di competenza può essere ripetuto al più presto dopo 6 mesi. Gli esami possono essere ripetuti al massimo due volte.

Ricorso

Un ricorso deve essere inoltrato, giustificato per iscritto, nei 30 giorni seguenti la ricezione della decisione dell'esame.

La ricezione del ricorso viene confermata. L'anticipo per le spese di procedura di Fr. 500. - deve essere versato entro 14 giorni. Questo sarà rimborsato se il ricorso è accolto.

Se il ricorso è ritirato durante il procedimento, l'anticipo di spese è rimborsato dopo la deduzione di Fr. 100. - per spese amministrative.

Se la procedura si conclude con una decisione negativa, saranno fatturate le spese effettive e detratte dall'anticipo.

Istanze

1. Direzione d'esame del luogo di formazione
2. CGQ dell'Associazione degli esami professionali del ramo automobile

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione si basa sulle direttive relative ai regolamenti d'esame che riguardano l'OML ed entra in vigore il 1. gennaio 2014.

Luogo, data:

Associazione degli esami professionali del ramo automobile
Per la Commissione di garanzia qualità

Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA)

Unione Svizzera dei Carrozzeri USIC

Firma

Firma

Allegati

Criteri delle competenze metodologiche, sociali e individuali

Tecnica di lavoro	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, sono capaci di ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzare processi in modo sistematico e razionale. - pianificare sequenze di lavoro, eseguirle in modo mirato, valutarle e migliorare sistematicamente. - garantire la sicurezza sul lavoro. - applicare la tecnica di lavoro appropriata e adeguata alla situazione. - tenere a disposizione gli attrezzi in modo ordinato. - impiegare i mezzi ausiliari in modo mirato.
Soluzione problemi	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, sono capaci di ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - applicare metodi e mezzi ausiliari per la soluzione di problemi. - fissare priorità e tenere ordine.
Pensare e agire in modo reticolare orientato ai processi	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - possono integrare nel loro agire le attività che precedono e che seguono nei processi di lavoro. - includono nelle loro decisioni le condizioni quadro. - considerano il proprio pensare e agire come parte di un'ampia responsabilità. - riconoscono i problemi nel loro contesto d'interconnessione e sono in grado di affrontarli in modo complessivo.
Pensare e agire orientato alla qualità	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - capiscono i concetti di garanzia qualità in azienda e agiscono di conseguenza. - hanno la consapevolezza dei costi / benefici. - applicano standard di qualità che soddisfano le attese dei clienti. - sono in grado di verificare, analizzare il proprio agire e mettere in pratica possibili migliorie.
Strategie d'informazione e di comunicazione	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sanno, quando e dove procurarsi informazioni e quando e a chi devono trasmettere informazioni. - riescono a procurarsi informazioni e utilizzarle in azienda.
Strategie di apprendimento	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - riflettono le loro pratiche d'apprendimento e ne traggono le necessarie conseguenze. - impiegano differenti strategie di apprendimento adeguate alla situazione. - applicano strategie conosciute a nuove situazioni.
Tecniche di creatività	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sono in grado di sviluppare nuove forme di pensiero di fronte a problemi in sospeso. - sono vigili e aperti in riguardo alle novità e tendenze. - hanno proprie idee innovative. - fanno evolvere le idee, aiutano a sviluppare nuove soluzioni. - integrano elementi collaudati nelle novità.

Agire con propria responsabilità	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendono decisioni con propria responsabilità e agiscono coscientemente. - analizzano le idee con cura e in modo critico. - considerano il proprio pensare e agire come parte di una responsabilità ampia. - fanno fronte agli obblighi per il proprio settore di responsabilità.
Imparare durante tutta la vita	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - acquisiscono continuamente nuove conoscenze e capacità. - partecipano alle innovazioni e, con il loro pensare e agire creativo, sono in grado di sostenere il cambiamento. - considerano gli errori come opportunità. - riconoscono le loro mancanze e sono capaci di trarne nuovi obiettivi.
Capacità di comunicazione	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - ascoltano attentamente e sono aperte al dialogo. - verificano la propria comprensione ponendo domande di verifica. - prendono sul serio gli altri. - possono porre domande mirate rimanendo in argomento. - hanno un linguaggio comune e professionale chiaro e comprensibile. - trovano le parole adatte a ogni situazione e per ogni interlocutore. - possono esprimersi in modo appropriato anche con il linguaggio corporale.
Capacità di gestire conflitti	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, sono capaci di ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - reagire con calma e in modo riflessivo in situazioni conflittuali. - accettare altri punti di vista. - discutere in modo pertinente e cercare soluzioni costruttive. - distinguere il livello personale e il livello oggettivo. - apportare e accettare le critiche in modo costruttivo.
Capacità di lavoro in gruppo	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sono in grado di accettare la distribuzione delle attività confacente alla situazione. - sono aperte a nuove opinioni, argomenti e punti di vista. - possono integrarsi in un gruppo e adattarsi consapevolmente. - propongono aiuto e sanno accettare aiuto. - possono assumere incarichi e delegarli in funzione della situazione. - decidono se per la soluzione di un problema è adatto il singolo o il gruppo. - possono rimandare obiettivi propri a vantaggio degli obiettivi aziendali, impegnandosi con lealtà per questi.
Modi di comportamento	<p>Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - adattano il loro linguaggio e il loro comportamento alla situazione, alle esigenze e aspettative dei loro interlocutori. - sono puntuali, ordinate, affidabili e oneste. - prestano attenzione agli effetti delle loro espressioni. - hanno un'attitudine cordiale.

Resistenza	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, sono in grado di ... <ul style="list-style-type: none">- gestire gli sforzi fisici e mentali.- affrontare i compiti loro assegnati con calma e in modo ponderato.- mantenere la visione dell'insieme in situazioni frenetiche.- adattarsi ai rapidi cambiamenti delle esigenze e condizioni del ramo.- affrontare gli insuccessi con riflessione.- possono lavorare qualitativamente bene anche sotto pressione.
Comportamento ecologico	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, sono in grado di ... <ul style="list-style-type: none">- smaltire i rifiuti ordinari e rifiuti speciali in modo professionale.- gestire con parsimonia e con cura i materiali aziendali.- applicare con coscienza le misure interne per la protezione dell'ambiente e riconoscere potenziali migliorie.- manipolare le sostanze tossiche in conformità alle direttive.
Comportamento orientato ai clienti	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ... <ul style="list-style-type: none">- comunicano con i loro clienti "in condizioni di parità".- chiariscono le esigenze e i punti di vista dei loro clienti e li rispettano.- riconoscono e capiscono i messaggi verbali e non verbali.- elaborano proposte di soluzioni appropriate.- raggiungono risultati buoni e di successo per i clienti come pure per l'azienda.

Tassonomia degli obiettivi delle prestazioni

Ogni obiettivo delle prestazioni può essere assegnato ad un livello di tassonomia (livello-K; K1 fino a K6).

Il livello-K esprime la complessità dell'obiettivo delle prestazioni. Nel singolo significano:

Livello	Denominazione	Descrizione
K 1	Sapere	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, ripropongono le conoscenze acquisite e le nominano in situazioni analoghe. Esse possono nominare, designare, enumerare, consultare elementi...
K 2	Comprendere	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, spiegano o descrivono le conoscenze acquisite con proprie parole. Esse spiegano, descrivono, illustrano, confrontano, definiscono....
K 3	Applicare	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, applicano le tecnologie / le abilità acquisite in situazioni differenti. Esse possono applicare, seguire, calcolare, realizzare qualcosa ...
K 4	Analizzare	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, analizzano una situazione complessa, vale a dire suddividono gli stati di fatto in singoli elementi, identificano rapporti tra i singoli e rilevano caratteristiche strutturali. Esse commentano, consigliano, giustificano...
K 5	Sintetizzare	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, combinano i singoli elementi di uno stato di fatto e li associano per ottenere un tutt'uno. Elaborano la soluzione per un problema. Esse possono dedurre provvedimenti, ottimizzare, progettare, suggerire, pianificare ...
K 6	Valutare	Le persone che ricevono il Certificato coordinazione di officina, valutano uno stato di fatto più o meno complesso sulla base di determinati criteri. Esse verificano, giudicano, valutano, interpretano, controllano, decidono, diagnosticano ...

Condizioni specifiche dell'associazione per l'ottenimento del certificato

UPSA:

Il certificato coordinazione d'officina è assegnato quando ...

- gli esami dei campi di competenza W1 fino a W4 sono stati superati

L'UPSA può attribuire un nome proprio al certificato coordinazione d'officina.

USIC:

Il certificato coordinazione d'officina è assegnato quando ...

- gli esami dei campi di competenza W1 fino a W4 sono stati superati
- oltre alla formazione cantonale per formatori aziendali, il "Corso per formatori aziendali PLUS" è stato conseguito
- il corso „Relazioni con clienti“ è stato seguito
- il corso „Elaborazione ordini specifici alla professione“ è stato seguito

L'USIC può attribuire un nome proprio al certificato coordinazione d'officina.

Glossario dei termini principali

Profilo di qualifica

Nell'allegato delle direttive inerenti al regolamento d'esame è assegnato un documento con più pagine (profilo di qualifica). In esso sono definiti i criteri di valutazione e di certificazione che adempiano le persone qualificate ad esercitare la rispettiva professione.

Il profilo di qualificazione comprende:

- Un **sommario** strutturato **delle competenze operative**, il quale deriva dall'analisi delle attività (pagina A4 orizzontale).
- **Le schede** con una descrizione dei principali aspetti e del grado di complessità delle situazioni nel rispettivo campo di lavoro. L'elenco delle competenze metodologiche, personali e sociali. L'elenco con una breve descrizione delle particolarità relative al contenuto delle competenze operative, come pure i criteri delle prestazioni, i criteri osservabili e misurabili per la valutazione dell'applicazione delle competenze e delle risorse in questo campo.

Profilo di formazione

Nel caso ideale, la struttura di formazione è identica al sommario delle competenze operative e la formazione è organizzata con lezioni nei corrispondenti campi.

A dipendenza delle risorse che comprendono le competenze operative richieste, dei blocchi di corso supplementari sono tuttavia necessari (p. es. basi degli aspetti giuridici). Da questo deriva una nuova struttura di formazione, il profilo di formazione.