

Direttiva

relativa al regolamento d'esame concernente l'esame professionale

Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile con attestato federale di capacità
Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile con attestato federale di capacità

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-upsa.ch / info@agvs-upsa.ch

INDICE	PAGINA
1. INTRODUZIONE	3
1.1 OBIETTIVO DELLA GUIDA	3
1.2 ORGANIZZAZIONE DEGLI ESAMI	3
2. INFORMAZIONI PER IL CONSEGUIMENTO DELL'ATTESTATO PROFESSIONALE	3
2.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA	3
2.2 TASSE A CARICO DEI CANDIDATI	4
3. CONDIZIONI DI AMMISSIONE	4
3.1 ESAMI / ESPERIENZA PROFESSIONALE	4
4. DESCRIZIONE DEI CAMPI DI COMPETENZA	4
4.1 PANORAMICA DEI CAMPI DI COMPETENZA	4
4.2. PROFILO DI QUALIFICAZIONE DEI CAMPI DI COMPETENZA	5
4.3 AVVERTENZE RIGUARDANTI I CENTRI DI FORMAZIONE	6
5. ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA / ATTESTATO DI COMPETENZA	6
5.1 ACCESSO AGLI ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA	6
5.2 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO	6
5.3 VALIDITÀ	7
5.4 RIPETIZIONE DELL'ESAME	7
5.5 RECLAMI ALLA COMMISSIONE AQ	7
6. ESAME FINALE	8
6.1 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO	8
6.2 CRITERI DI VALUTAZIONE	8
6.3 ASSEGNAZIONE DELLE NOTE	9
6.4 RICORSI ALLA SEFRI	9
7. DISPOSIZIONI FINALI	9
8. APPENDICE	
TABELLE DEI CAMPI DI COMPETENZA	
STRUMENTI PER IL LAVORO DI PROGETTO	

1. INTRODUZIONE

1.1 Scopo

In virtù del cpv. 2.2.1 lettera a del regolamento d'esame concernente l'esame professionale di Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile / Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile del 20 novembre 2014, la commissione di assicurazione qualità (commissione GQ) ha emanato la direttiva relativa al regolamento d'esame.

La guida viene pubblicata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

La direttiva relativa viene periodicamente controllata dalla commissione GQ e adeguata se necessario.

L'obiettivo della direttiva relativa è quello di fornire informazioni dettagliate ai candidati, perché contiene commenti e integrazioni al regolamento d'esame. Essa si rivolge però anche alle istituzioni e alle commissioni che si occupano degli esami.

1.2 Organizzazione degli esami

La commissione GQ è responsabile per il rilascio dell'attestato professionale, il controllo periodico dell'esame finale, i contenuti dei campi di competenza e la verifica di equivalenza degli esami intermedi. Durante la verifica dell'equivalenza, la commissione GQ decide sull'ammissione alla pratica professionale richiesta.

La direzione d'esame è responsabile per il regolare svolgimento dell'esame finale e dirige lo scrutinio. Durante l'esame finale, controlla periodicamente le attività delle esperte e degli esperti d'esame.

Le esperte e gli esperti d'esame valutano le prestazioni dei candidati nei singoli esercizi d'esame in base alle prescrizioni della griglia di valutazione.

Il segretariato esami dell'UPSA supporta lo svolgimento e l'organizzazione degli esami finali. Supporta la commissione GQ nei lavori di segreteria, nonché nella creazione ed elaborazione dei campi di competenza e dei documenti. L'indirizzo per contattare il segretariato esami e la persona di riferimento è disponibile sul sito www.agvs-upsa.ch.

2. INFORMAZIONI PER IL CONSEGUIMENTO DELL'ATTESTATO PROFESSIONALE

2.1 Procedura amministrativa

Bando dell'esame finale

L'esame, il cui bando viene pubblicato almeno 3 mesi prima del suo inizio sul sito web e sugli organi dell'Unione, si svolge a cura dell'UPSA presso la Mobilcity, Wölflistrasse 5, 3006 Berna. I relativi moduli per la candidatura sono reperibili sul sito web.

Al modulo di candidatura occorre allegare la documentazione richiesta.

2.2 Tasse d'esame

Le tasse d'esame includono i seguenti servizi:

- Verifica delle condizioni di ammissione e dei documenti presentati, lavori amministrativi e organizzativi
- Esame finale

Il regolamento delle tasse d'esame attualmente in vigore può essere richiesto al segretariato.

3. Condizioni di ammissione all'esame finale

- a) possiede l'attestato federale di capacità come meccatronico/a d'automobili, meccanico/a d'automobili, elettricista-elettronico/a per autoveicoli, meccanico/a di macchine edili, meccanico/a di macchine agricole, meccanico/a riparatore di motocicli o un attestato equipollente e può comprovare una pratica professionale di almeno 5 anni;
- b) possiede l'attestato federale di capacità come meccanico/a di manutenzione per automobili, riparatore di autoveicoli o un attestato equipollente e può comprovare una pratica professionale di almeno 6 anni;
- c) possiede l'attestato federale professionale di meccanico/a diagnostico/a d'automobile e può comprovare una pratica professionale di almeno 5 anni;
- e
- d) ha superato i necessari esami dei relativi campi di competenza o è in possesso degli attestati di equivalenza;
- e) possiede il diploma di formatore o formatrice professionale;
- f) possiede l'autorizzazione speciale per la manipolazione dei refrigeranti

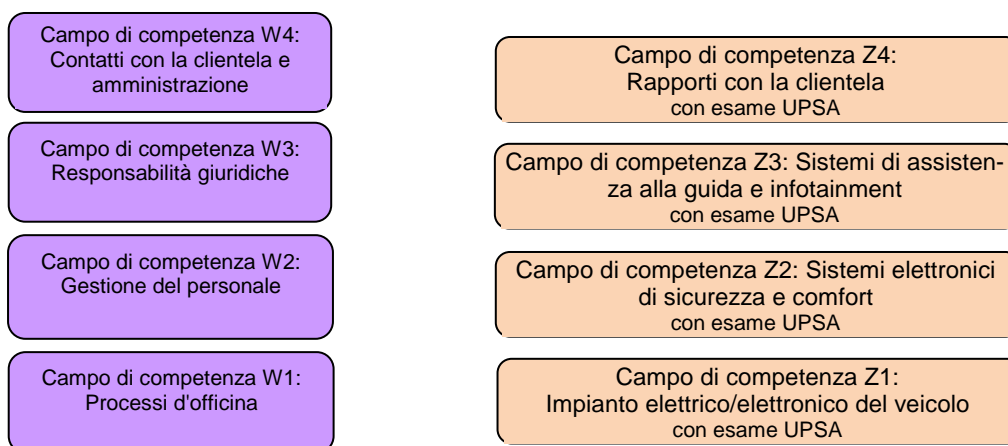
Il/La meccanico/a diagnostico/a d'automobile con attestato federale professionale è esonerato/a dall'obbligo di dimostrare i titoli dei punti d, e, f.

Per l'ammissione all'esame finale devono essere stati superati i seguenti esami dei campi di competenza:

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

4. Descrizione dei campi di competenza

4.1 Panoramica dei campi di competenza



4.2. Profilo di qualificazione dei campi di competenza

Profilo di qualificazione Coordinatore / Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile									
Panoramica delle competenze operative									
Versione 13.11.2013									
Campi di competenza operativa	Competenze operative								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
A	Impianto elettrico/elettronico del veicolo	Spiegare i nessi tecnici dei fondamenti di elettrotecnica	Spiegare i nessi tecnici dei componenti elettronici e dei circuiti elementari	Svolgere lavori di diagnosi sui componenti elettronici e circuiti elementari in base alle informazioni del costruttore	Spiegare i nessi tecnici della tecnica di regolazione, di comando e digitale	Svolgere lavori di diagnosi su sensori, attuatori e su componenti della tecnica digitale in base alle informazioni del costruttore	Spiegare i nessi tecnici dei sottosistemi elettrici	Svolgere lavori di diagnosi sui sottosistemi elettrici in base alle informazioni del costruttore	Ordinare i lavori di manutenzione e riparazione sui sottosistemi elettrici in base alle istruzioni del costruttore
B	Sistemi elettronici di sicurezza e comfort	Spiegare i nessi tecnici dei sistemi comfort	Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi comfort in base alle informazioni del costruttore	Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi comfort in base alle istruzioni del costruttore	Spiegare i nessi tecnici dei sistemi di sicurezza e comfort	Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di sicurezza e comfort in base alle informazioni del costruttore	Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi di sicurezza e comfort in base alle istruzioni del costruttore		
C	Sistemi di assistenza alla guida e infotainment	Spiegare i nessi tecnici dei sistemi di assistenza alla guida	Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di assistenza alla guida in base alle informazioni del costruttore	Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi di assistenza alla guida in base alle istruzioni del costruttore	Spiegare i nessi tecnici dei sistemi infotainment	Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi infotainment in base alle informazioni del costruttore	Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi infotainment in base alle istruzioni del costruttore		
D	Rapporti con la clientela	Calcolare i danni per i lavori di assistenza e per le riparazioni meccaniche	Spiegare i preventivi al cliente	Condurre colloqui con la clientela invitando a fare le dovute considerazioni economiche	Limitare i reclami del cliente in base ai sintomi tecnici	Gestire le richieste e i reclami verbali della clientela			
E	Processi d'officina	Direzione dei progetti/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			
F	Gestione del personale	Reclutare il personale d'officina	Condurre e qualificare i colloqui con i collaboratori	Motivare, guidare e incentivare i collaboratori	Guidare il personale d'officina come un team	Applicare le strategie di self-leadership			
G	Contatti con la clientela e amministrazione	Fornire consulenza e servizi alla clientela	Assistere i clienti dopo la vendita e farne derivare le necessarie misure	Gestire le questioni assicurative e i ricorsi in garanzia	Spiegare i principi ecologici	Elaborare la corrispondenza commerciale	Documentare e presentare progetti		

4.3 Avvertenze riguardanti i centri di formazione

L'elenco aggiornato dei centri di formazione è disponibile sul sito www.agvs-upsa.ch

5. Esami dei campi di competenza del coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile

5.1 Condizioni di ammissione agli esami dei campi di competenza (Z1 – Z4)

- a) possiede l'attestato federale di capacità come mecatronico/a d'automobili, meccanico/a d'automobili, elettricista-elettronico/a per autoveicoli, meccanico/a di macchine edili, meccanico/a di macchine agricole, meccanico/a riparatore di motocicli o un attestato equipollente;
- b) possiede l'attestato federale di capacità come meccanico/a di manutenzione per automobili, riparatore/riparatrice di autoveicoli o un attestato equipollente;

5.2 Esami dei campi di competenza (Z1 – Z4) da parte dell'UPSA

Obiettivo dell'esame

L'esame del campo di competenza serve a dimostrare che le candidate e i candidati dispongono delle risorse e delle competenze necessarie per lavorare nel relativo settore. Il contenuto degli esami dei campi di competenza si orienta all'attività lavorativa e ai contenuti della formazione (obiettivi particolari e avvertenze) del programma di studi.

Svolgimento degli esami dei campi di competenza

L'esame ha luogo quando, dopo la pubblicazione del bando, almeno 12 candidate e candidati soddisfano le condizioni di ammissione.

Organo responsabile degli esami

L'organo responsabile degli esami è la commissione AQ dell'UPSA.

Ammissione

È ammesso agli esami dei campi di competenza chi è in possesso di un diploma professionale con AFC riconosciuto ai sensi del regolamento d'esame oppure di un documento equivalente.

Notifica al pubblico e vigilanza

L'esame, che ha luogo sotto la vigilanza della commissione AQ dell'UPSA, non è pubblico. Almeno due esperti valutano i lavori d'esame e stabiliscono la nota di comune accordo.

Bando

Il bando dei vari esami dei campi di competenza viene pubblicato dall'UPSA almeno quattro mesi prima del loro svolgimento. Il bando d'esame deve perlomeno contenere: luogo, date, tasso, recapito per la candidatura, termine d'iscrizione, programma.

Recapito per la candidatura, termine d'iscrizione, programma.

Strumenti

Ai candidati verranno comunicati gli strumenti necessari per ciascun campo di competenza.

Costi

I costi, che vengono fissati dall'organo responsabile degli esami, devono essere tempestivamente pagati prima dell'esame.

Equipollenza dei titoli

La commissione AQ delibera in merito al riconoscimento e/o all'attribuzione di altri esami e prestazioni

Organizzazione e svolgimento

I candidati devono dimostrare la propria identità mediante l'esibizione sul posto di un documento d'identità ufficiale.

Esami dei campi di competenza (Z1 – Z4)	Tipo di esame / Durata		
	scritto	orale	pratico
Z1 Impianto elettrico/elettronico del veicolo (Z1)	45 min	45 min	180 min
Z2 Sistemi elettronici di sicurezza e comfort (Z2)	45 min	30 min	120 min
Z3 Sistemi di assistenza alla guida e infotainment	45 min	30 min	120 min
Z4 Rapporti con la clientela Preventivo (con programma di calcolo)	20 min 25 min	60 min	
TOTALE	180 min	165 min	420 min

Valutazione

Le prestazioni vengono valutate con punti e alla fine il punteggio arrotondato a 1/10 di nota.

Condizioni per il superamento dell'esame del campo di competenza (Z1 – Z4)

L'esame del campo di competenza è superato quando viene raggiunto almeno il 60% del massimo numero di punti possibili, ovvero la nota 4.0 nelle conoscenze professionali e nei lavori pratici, così come la nota finale 4.0. **Con mancato superamento è necessario ripetere l'intero esame del rispettivo campo di competenza.**

Attestati di competenza

Per ogni esame del campo di competenza superato positivamente viene rilasciato un **attestato**.

5.3 Validità

Tutti gli esami dei campi di competenza devono essere superati positivamente entro cinque anni dalla data del primo attestato.

5.4 Ripetizione dell'esame

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

5.5 Ricorsi

I ricorsi devono essere motivati per iscritto e trasmessi entro 30 giorni dal ricevimento della delibera alla commissione AQ.

Il ricevimento del ricorso viene confermato. L'anticipo di Fr. 500.- sui costi del procedimento deve essere trasferito entro 14 giorni. Se il ricorso viene approvato, l'anticipo viene rimborsato.

Se il ricorso viene ritirato nella fase procedurale, l'anticipo versato viene rimborsato con una ritenuta di Fr. 100.- per le spese amministrative.

Se il procedimento si conclude con una decisione negativa, l'anticipo viene calcolato con i costi effettivamente maturati.

Diritto di consultazione degli atti

Se l'esame non viene superato, la direzione d'esame concede il diritto di consultazione degli atti.

6. Esame finale

6.1 Organizzazione e svolgimento

Organizzazione e svolgimento

I candidati devono dimostrare la propria identità mediante l'esibizione sul posto di un documento d'identità ufficiale.

Lavoro di progetto

La creazione del lavoro di progetto e il piano delle scadenze sono regolati nell'allegato.

Parti d'esame

Vedere Regolamento d'esame punto 5.1.1

Le competenze operative delle singole parti d'esame sono stabilite nelle tabelle (allegate alla guida)

6.2 Criteri di valutazione

Qui di seguito vengono descritte le varie parti d'esame con la relativa valutazione. Per gli esercizi, gli esperti si basano sostanzialmente sui requisiti posti dalla pratica professionale. Gli esercizi e le domande d'esame si orientano principalmente alle competenze operative e a situazioni pratiche concrete.

Lavoro di progetto

Descrizione La candidata o il candidato sono in grado di elaborare un progetto scritto relativo a un campo di competenza e di presentarlo oralmente durante l'esame.

Valutazione Tra le competenze professionali rientra la capacità di saper riconoscere e risolvere in modo interdisciplinare i problemi. Vengono valutati la capacità di motivazione e argomentazione, le conoscenze tecniche e la creatività. Vengono esaminate e valutate le competenze metodologiche, personali e sociali.

Almeno due esperte o due esperti valutano precedentemente il lavoro di progetto e presenziano alle prove orali. Inoltre prendono appunti sul colloquio e lo svolgimento d'esame, valutano le prestazioni e stabiliscono la nota di comune accordo.

Gioco di ruolo (prova orale)

Descrizione Questa parte d'esame comprende giochi di ruolo relativi alle diverse situazioni che ricorrono nella quotidianità di un'officina.

Valutazione Tra le competenze professionali rientra la capacità di saper riconoscere e risolvere in modo interdisciplinare i problemi. Vengono valutati la capacità di motivazione e argomentazione, le conoscenze tecniche e la creatività. Vengono esaminate e valutate le competenze metodologiche, personali e sociali.

Almeno due esperte o due esperti presenziano alle prove orali, prendono appunti sul colloquio e lo svolgimento d'esame, valutano le prestazioni e stabiliscono la nota di comune accordo.

Esami (prove scritte)

Descrizione Questa parte d'esame comprende domande scritte concatenate riguardanti le singole parti d'esame.

Valutazione Tra le competenze professionali rientra anche la risposta a domande scritte riguardanti i singoli campi di competenza.

Almeno due esperte o due esperti presenziano alle prove orali, prendono appunti sul colloquio e lo svolgimento d'esame, valutano le prestazioni e stabiliscono la nota di comune accordo.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni delle candidate e dei candidati vengono valutate con note da 6 a 1. La nota 4.0 e quelle superiori designano una prestazione sufficiente. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Reclami alla SEFRI

Sul sito web della SEFRI sono disponibili i memorandum concernenti il ricorso e il diritto di esaminare gli atti.

<http://www.sbf.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=it>

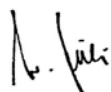
7. Disposizioni finali

Entrata in vigore e validità

La presente guida entra in vigore il 20 novembre 2014.

La presente guida si riferisce al regolamento d'esame attualmente in vigore.

Werner Bieli



Presidente della commissione GQ

Arnold Schöpfer



Segretario della commissione GQ