

Guida

al regolamento d'esame concernente l'esame professionale superiore di

Diplomata in economia aziendale nel settore dell'automobile /
Diplomato in economia aziendale nel settore dell'automobile

secondo il sistema modulare con esame finale

del **31. Gennaio 2018**

Organo responsabile

UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile

Segretariato esami

UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile
Wölflistrasse 5, casa postale 64
3000 Berna 22

Telefono: +41 31 307 15 15
info@agvs.ch www.agvs.ch

Indice:

1. Introduzione

1.1 Obiettivo della guida	3
---------------------------	---

2. Campi di competenza

2.1 Campi di competenza da A a E	3
2.2 Panoramica delle competenze operative	4
2.3 Profilo di qualificazione: tabelle dei campi di competenza operativa da A a E	5 - 14

3. Equivalenza dei titoli

3.1 Attestazione di equivalenza	15
3.2 Pratica professionale	15

4. Questioni amministrative

4.1 Documentazione d'esame	15
4.2 Tasse	15
4.3 Bando d'esame	15
4.4 Candidatura	15
4.5 Panoramica delle scadenze	16
4.6 Strumenti	16

5. Esame finale

5.1 Generalità	16
5.2 Entità dell'esame e durata	16
5.3 Prove scritte	17
5.4 Materia d'esame	17
5.5 Caso di studio	17
5.6 Presentazione del caso di studio	17
5.7 Gestione aziendale ed economia aziendale	17
5.8 Simulazione di ruolo	18

6. Entrata in vigore e validità	18
--	-----------

7. Allegati (moduli da 1 a 9)

Se per motivi di leggibilità viene utilizzata solo la forma maschile o femminile, essa si riferisce sempre a entrambi i sessi.

1 Introduzione

1.1 Obiettivo della guida

La presente guida per l'esame professionale superiore di **Diplomata/o in economia aziendale** è un documento integrativo al regolamento d'esame. Il suo obiettivo è quello di permettere alle candidate e ai candidati di prepararsi all'esame in modo scrupoloso e mirato.

Ogni 5 anni, la commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) provvederà a controllare la presente guida e, se necessario, ad adeguarla ai requisiti.

2 Campi di competenza

2.1 Campi di competenza A-E

I seguenti campi di competenza rientrano nella sfera di un diplomato in economia aziendale nel settore dell'automobile:

- A. Delineamento della strategia aziendale sul mercato dell'automobile
- B. Gestione delle finanze e del controlling
- C. Posizionamento di prodotti e servizi sul mercato dell'auto
- D. Gestione dei processi dell'autosalone
- E. Direzione del personale e dei reparti

Nei successivi profili di qualificazione vengono definiti dettagliatamente i campi di competenza da A a E in riferimento ai criteri di efficienza e al genere d'esame.

La descrizione dei campi di competenza fornisce informazioni:

- sul campo di competenza in sé: *“Di cosa si tratta?”*
- sul contesto: *“In quale contesto si svolgono le attività?”*
- sulle attività svolte all'interno del campo di competenza: *“Quali attività include questo campo?”*
- sui criteri di efficienza: *“Quali proprietà contraddistinguono questa attività?”*
- sulle necessarie competenze personali: *“Quali competenze personali sono essenziali per l'esercizio di queste attività?”*
- sul certificato delle competenze: *“Come vengono esaminate le competenze?”*

2.2 Panoramica delle competenze operative professionali

Diplomato/a in economia aziendale: panoramica delle competenze operative professionali.

Campi di competenza operativa		Competenze operative professionali →							
		1	2	3	4	5	6	7	8
A	Concretizzazione della strategia aziendale sul mercato dell'automobile / Corporate strategy concretization	Creare un business plan	Svolgere un'analisi dei rischi	Sfruttare il potenziale di mercato	Determinare i principali indicatori di mercato	Formulare i principi operativi	Elaborare una strategia di marketing e comunicazione	Trovare un sito aziendale	Edificare luoghi di lavoro e siti di produzione Facility Management
B	Gestione delle finanze e del controlling / Finances and controlling management	Creare un piano finanziario	Calcolare gli indicatori finanziari	Analizzare lo stato patrimoniale e il conto profitti e perdite	Controllare la liquidità e la gestione dei solleciti	Gestire la contabilità	Stipulare polizze di assicurazione aziendale, di cose e di macchinari		
C	Posizionamento di prodotti e servizi sul mercato dell'auto / Product and service placement in the automobile market	Creare piani di marketing stagionali	Gestire vendite / post-vendita / assistenza	Creare un rapporto delle prestazioni	Procurare beni d'investimento	Condurre negoziati	Condurre colloqui delicati con la clientela	Offrire alla clientela una consulenza in materia di tutela dell'ambiente ed efficienza energetica	
D	Gestione dei processi operativi dell'autosalone / Process management	Definire l'organizzazione funzionale e strutturale	Accompagnare il continuo miglioramento dei processi (Continual	Coordinare le attività EDP/IT	Rispondere delle misure di tutela dell'ambiente	Monitorare la sicurezza sul lavoro			
E	Direzione del personale e dei reparti / HR and corporate governance	Pianificare il personale	Reclutare le collaboratrici e i collaboratori	Guidare le collaboratrici e i collaboratori	Guidare e coordinare i reparti	Garantire formazione e formazione continua dei collaboratori (conoscenze tecniche, sociali, ambientali)			

2.3 Profilo di qualificazione: tabelle dei campi di competenza operativa da A a E

A Delineamento della strategia aziendale sul mercato dell'automobile

Descrizione del campo di competenza operativa

I diplomati in economia aziendale delineano la strategia e il business plan dell'azienda nella quale operano. Grazie alle loro conoscenze del settore dell'automobile e di economia aziendale, essi sono in grado di elaborare strategie finanziabili e attuabili. I diplomati in economia aziendale usano strumenti di pianificazione strategica come matrici SWOT e analisi dei rischi e riconoscono il potenziale di mercato dei prodotti e dei servizi offerti dall'azienda in cui lavorano. Essi anticipano gli indicatori di mercato che devono essere raggiunti per posizionare con successo l'azienda sul mercato dell'automobile.

I diplomati in economia aziendale creano le condizioni di massima per l'attuazione del business plan, basandosi sui principi operativi e collaborativi contenuti nella strategia e creando un sistema di comunicazione e marketing conforme al settore. Essi pianificano la ricerca di nuovi siti e lo sviluppo o la trasformazione dei luoghi di lavoro e dei siti di produzione, in base ai requisiti posti dai processi di lavoro e alle direttive in materia di protezione del lavoro e della salute.

Contesto

Trovare la propria nicchia e stabilire una strategia realistica sul mercato dell'automobile rappresenta la base per la sopravvivenza economica e l'identità societaria (corporate identity). Questo orientamento avviene in un ambiente caratterizzato da esigenze e standard dei costruttori in costante crescita, diversificazione della clientela, progresso tecnico, pressione della concorrenza e crescente consapevolezza ambientale e dei costi. Per poter valutare in modo realistico all'interno di questa dinamica le esigenze dei clienti, il comportamento della concorrenza e le sfide future, è necessario trovare il corretto equilibrio tra flessibilità e tenacia. A tal fine sono richiesti soprattutto una riflessione previdente, conoscenze del settore dell'automobile e delle strategie di mobilità, capacità di giudizio e di attuazione.

I diplomati in economia aziendale sono in grado di individuare i requisiti dei vari gruppi di persone all'interno del processo strategico e della sua concretizzazione, nonché di rispondere in modo opportuno a tali requisiti. Essi comunicano con la clientela, i fornitori, le banche, le aziende concorrenti e gli interlocutori interni di tutti i livelli gerarchici.

La definizione dei principi di collaborazione e comunicazione, ad es. sotto forma di modello e strategia di marketing/comunicazione, richiede una spiccata pratica di negoziato e le relative competenze tecniche. Su questa base diventa anche possibile mediare tra possibili conflitti di interessi, ad es. tra esigenze economiche ed etiche.

Per l'acquisto di terreni idonei o la costruzione di nuovi edifici e lo sviluppo o la trasformazione di immobili, i diplomati in economia aziendale lavorano insieme alla direzione dei lavori, alle agenzie immobiliari e ai Cantoni o Comuni. Essi conoscono le principali norme edili e procedurali, i tratti essenziali della prevenzione antinfortunistica e della salute, nonché i requisiti posti dai futuri processi di lavoro e di produzione.

I diplomati in economia aziendale sono in grado di operare sia in piccole aziende, sia in gruppi automobilistici nazionali o internazionali. L'ampiezza e la complessità della loro sfera di competenza varia a seconda delle dimensioni del datore di lavoro e delle loro funzioni: mentre il proprietario di un piccolo garage si occupa di tutte le attività qui elencate, all'interno dei grandi gruppi i diplomati in economia aziendale operano più che altro in qualità di specialisti.

Il campo di competenza operativa "Delineamento della strategia aziendale sul mercato dell'automobile" è sovraordinato a tutte le altre attività dei diplomati in economia aziendale. Qui vengono infatti definiti a livello strategico i parametri per il successo economico dell'autosalone nei campi di attività "Gestione delle finanze e del controlling", "Posizionamento di prodotti e servizi sul mercato dell'auto", "Gestione dei processi dell'autosalone" e "Direzione del personale e dei reparti".

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteria di efficienza									
A1 – Stabilire la strategia	Economia aziendale Sviluppo strategico	<p>I diplomati in economia aziendale sono in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di concepire una strategia realistica da porre alla base del successo aziendale; • di riassumere la strategia aziendale di un autosalone in un business plan che descrive gli obiettivi, le risorse e l'organizzazione; • di procurarsi i fondi di finanziamento presso le banche e/o gli investitori; • di calcolare matrici SWOT e analisi dei rischi per il settore dell'automobile e il mercato finanziario; • di far derivare dalla strategia i principi collaborativi e operativi opportuni, attuabili e specifici del ramo (modello); • di anticipare il potenziale di mercato e le possibilità di crescita dei prodotti e dei servizi dell'azienda attraverso analisi di settore e di mercato; • di concentrare il business plan in indicatori di efficienza, • di trovare terreni e immobili idonei a condizioni favorevoli; • di pianificare una trasformazione, una nuova costruzione o un risanamento; • di gestire in modo sostenibile gli immobili (Facility Management) • di concepire un progetto di costruzione in base alle direttive della protezione del lavoro, della salute e del rumore e ai requisiti del processo di lavoro; • di controllare l'avanzamento a regola d'arte ed entro i termini previsti dei lavori di costruzione; • di creare un'infrastruttura salubre ed efficiente; • di sviluppare sistemi ad hoc per la comunicazione interna ed esterna e per il marketing nell'autosalone; • di definire varianti per tutte le fasi del processo strategico; • di applicare in modo coerente alla strategia aziendale le basi legali specifiche nei settori creazione di imprese, gestione dei rischi, stipula di contratti, mercato edile e immobiliare, sicurezza operativa e sicurezza sul lavoro. 									
A2 – Creare un business plan	Economia aziendale Sviluppo strategico Analisi SWOT										
A3 – Definire un modello	Sviluppo del modello										
A4 – Svolgere un'analisi dei rischi	Gestione dei rischi Direttive dell'organo di revisione										
A5 – Sfruttare il potenziale di mercato	Conoscenze tecniche del settore dell'auto Mercato finanziario Analisi di mercato e di settore										
A6 – Determinare i principali indicatori di mercato	Controlling										
A7 – Elaborare una strategia di marketing e di comunicazione	Marketing Comunicazione										
A8 – Valutare il sito aziendale Gestire gli immobili	Pianificazione urbana ed edilizia Mercato immobiliare Legislazione edilizia										
A9 – Edificare luoghi di lavoro e siti di produzione	Conoscenze della struttura aziendale Sicurezza operativa Sicurezza sul lavoro										
Competenze metodologiche / Settore	Presente nella tabella					Competenze sociali e personali Competenza / Settore	Presente nella tabella				
	A	B	C	D	E		A	B	C	D	E
Capacità analitiche						Capacità di individuare le esigenze della clientela					
Capacità di attuazione						Volontà di prestazione e di successo					
Pragmatismo						Orientamento al potenziale e alle risorse					

B Gestione delle finanze e del controlling

Descrizione del campo di competenza operativa

I diplomati in economia aziendale garantiscono il finanziamento a breve e a medio termine dell'azienda attraverso la pianificazione, l'attuazione e il controllo dei principali processi di finanziamento. A tal fine elaborano un piano finanziario pluriennale, il budget annuale e definiscono gli indicatori di gestione rilevanti per il finanziamento dell'attività commerciale. Essi analizzano lo stato patrimoniale e il conto profitti e perdite con l'obiettivo di massimizzare gli utili. Essi controllano la liquidità attraverso il monitoraggio dei relativi indicatori e sorvegliano la gestione dei solleciti.

I diplomati in economia aziendale sono responsabili per un rendiconto e una gestione della contabilità a regola d'arte. Essi garantiscono che vengano rispettate le norme di legge in vigore. Inoltre, stipulano per l'autosalone le necessarie polizze di assicurazione aziendale, di cose e di macchinari per evitare perdite finanziarie causate da eventuali sinistri.

Contesto

Le aziende che operano nel settore dell'automobile hanno un alto fabbisogno di capitale, sia per finanziare il parco veicoli, le assicurazioni, le macchine, gli immobili e i salari, sia per adeguare costantemente la propria gamma di prodotti e servizi ai cambiamenti della società e al progresso tecnico. Garantire la liquidità, per far fronte ai pagamenti e realizzare i necessari investimenti a lungo termine, è quindi una condizione indispensabile per la sopravvivenza economica dell'azienda. Una sistematica pianificazione finanziaria con un ampio controlling (inteso come sistema di pianificazione e monitoraggio) assume pertanto un ruolo centrale per assicurare sul lungo periodo l'esistenza dell'azienda sul mercato dell'automobile.

Nel settore della pianificazione finanziaria e del controlling, i diplomati in economia aziendale collaborano con partner interni ed esterni. Per la collaborazione con gli uffici fiduciari, le banche e le compagnie di assicurazione, è indispensabile la conoscenza delle normative in vigore. Solo su questa base è infatti possibile aderire alle esigenze della controparte, ovvero concordare condizioni di mercato o più vantaggiose per i finanziamenti e le polizze assicurative. All'interno dell'azienda in cui operano, i diplomati in economia aziendale sono in grado di definire gli indicatori di efficienza rilevanti per il finanziamento, di coordinarne il rilevamento e di sostenere il progetto nei confronti dei collaboratori di tutti i livelli. Essi sono in grado di convincere i superiori sui vantaggi di un sistema di controlling ben funzionante e di mobilitare il necessario sostegno per la sua attuazione. Essi sanno cosa è e cosa non è fattibile e adeguano i loro strumenti ai requisiti dell'autosalone e alle condizioni generali in costante mutamento.

Nel settore finanziario, i diplomati in economia aziendale sono quindi in grado di rispondere ai diversi livelli gerarchici e alle loro esigenze: da un lato – attraverso la pianificazione finanziaria, il calcolo degli indicatori finanziari e l'analisi dello stato patrimoniale e del conto profitti e perdite – perseguono gli obiettivi strategici che devono essere adeguati ai requisiti del business plan. In questo campo operano in modo previdente e, in caso di difficoltà, propongono attivamente altre soluzioni. Dall'altro, si occupano della gestione della contabilità, del controllo della liquidità e dei debitori nel settore operativo. In questo campo sono necessarie scrupolosità, affidabilità, tenacia e conoscenze relative ai principi contabili e al relativo software contabile.

Il campo di competenza operativa "Gestione delle finanze e del controlling" mette in pratica gli obiettivi della strategia aziendale nel lavoro quotidiano. In questo ambito, i diplomati in economia aziendale garantiscono la presenza di mezzi sufficienti per la gestione della gamma di prodotti e servizi (campo di competenza operativa C) e il pagamento dei salari (campo di competenza operativa E). Come nel campo di competenza operativa A, anche qui l'entità e i requisiti dei compiti variano a seconda delle dimensioni dell'azienda e delle funzioni della o del titolare della posizione.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza									
B 1 – Creare un piano finanziario	Pianificazione finanziaria Compilazione del budget Controlling Organizzazione aziendale	<p>I diplomati in economia aziendale sono in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di pianificare in modo ottimale i mezzi finanziari (impiego di capitali propri o altrui); • di calcolare gli indicatori finanziari sulla base dei principi di economia aziendale; • di definire gli indicatori finanziari in base al profilo dell'autosalone; • di controllare il rispetto degli indicatori finanziari; • di compilare il budget; • di calcolare la redditività in base agli standard di economia aziendale tipici del settore; • di trarre conclusioni oggettive e determinanti per l'azienda dall'analisi dello stato patrimoniale e dal conto profitti e perdite; • di riconoscere i potenziali di ottimizzazione finanziaria; • di riconoscere e risolvere tempestivamente eventuali problemi di liquidità; • di controllare la fatturazione e la gestione dei solleciti; • di assumere nei confronti delle e dei clienti morosi un atteggiamento chiaro, ma condiscendente e orientato alla soluzione; • di garantire una guida della contabilità conforme alla legislazione vigente; • di determinare il numero delle necessarie polizze di assicurazione; • di stipulare contratti nel settore delle assicurazioni; • di applicare le basi legali agli elementi della finanza e del controlling nel mercato dell'auto; • di garantire il coordinamento interno, l'informazione e l'aggiornamento delle principali attività finanziarie nei vari settori. 									
B 2 – Calcolare gli indicatori finanziari	Sistemi di indicatori Calcolo della redditività Calcolo, contabilità										
B 3 – Analizzare lo stato patrimoniale e il conto profitti e perdite	Contabilità finanziaria										
B 4 – Controllare la liquidità e la gestione dei solleciti	Pianificazione della liquidità Sistemi di controllo delle debitorie e dei debitori										
B 5 – Garantire una contabilità conforme alla legislazione vigente	Contabilità finanziaria e aziendale Diritto sui fallimenti Software contabile										
B 6 – Stipulare polizze di assicurazione aziendale, di cose e di macchinari	Assicurazioni Diritto sui sinistri										
Competenze metodologiche	Presente nella tabella					Competenze sociali e personali	Presente nella tabella				
	A	B	C	D	E		A	B	C	D	E
Capacità analitiche						Atteggiamento orientato al cliente					
Capacità di attuazione						Obiettività					
Competenza gestionale						Integrità					

C Posizionamento di prodotti e servizi sul mercato dell'auto

Descrizione del campo di competenza operativa

I diplomati in economia aziendale posizionano in modo ottimale i prodotti e i servizi della loro azienda sul mercato dell'auto. Per raggiungere questo obiettivo, essi creano piani di marketing periodici, grazie ai quali il processo di creazione del valore aggiunto o di vendita viene orientato in modo flessibile ai requisiti stagionali e regionali. Inoltre essi sono responsabili per tutti gli aspetti del processo di fidelizzazione delle e dei clienti (processi di vendita / post-vendita / assistenza) adottato dall'autosalone. Essi controllano e migliorano costantemente i relativi processi di consulenza e di vendita, con l'aiuto del rapporto delle prestazioni e in collaborazione con il personale direttamente interessato. Essi garantiscono che i necessari investimenti vengano realizzati tempestivamente. Per questo, come pure per i costanti adeguamenti della gamma di prodotti e servizi, conducono trattative con i vari uffici e curano le reti di contatti.

I diplomati in economia aziendale sono inoltre in grado di offrire un'ampia consulenza alla clientela più esigente. Essi risolvono rapidamente eventuali contestazioni e sanno reagire alle richieste specifiche del cliente. Grazie alle conoscenze che vantano nei settori efficienza energetica, riduzione delle sostanze inquinanti e tutela dell'ambiente, essi sono in grado di fornire dettagliate informazioni anche su queste tematiche.

Contesto

L'ambiente economico e aziendale in cui si muovono i diplomati in economia aziendale varia a seconda delle dimensioni, della gamma di prodotti e dell'ubicazione dell'azienda nella quale operano: il loro bacino di utenza può essere un agglomerato urbano, una regione o estendersi a livello internazionale. I diplomati in economia aziendale devono quindi essere aperti e flessibili nella definizione e nell'adeguamento di una gamma di prodotti e servizi idonea.

Tra i principali megatrend del settore dell'automobile rientrano un'agguerrita concorrenza e una progressiva trasparenza sui prezzi. Dalla parte delle consumatrici e dei consumatori, si registrano una fidelizzazione in calo e una maggiore diversificazione delle esigenze (tutela dell'ambiente, lifestyle o abbattimento dei costi per motivare l'utilità e l'acquisto). Degna di particolare nota è la domanda di una vasta consulenza nel settore della tutela dell'ambiente e dell'efficienza energetica. La competenza professionale e la pratica di negoziato e di vendita dei diplomati in economia aziendale assumono quindi anche in questo caso un'importanza fondamentale. Dal punto di vista delle maggiori aspettative della clientela, è inoltre importante che essi incrementino l'attitudine alla comunicazione e il livello di disponibilità dei collaboratori.

La propria rete di contatti, sia regionali che con altri partner commerciali, supporta i diplomati in economia aziendale nel loro posizionamento sul mercato. Essi sviluppano e curano un'ampia rete relazionale con clienti, partner e autorità. Essi negoziano con importatori e fornitori.

Il campo di competenza operativa "Posizionamento di prodotti e servizi sul mercato dell'auto" rappresenta l'attuazione della strategia aziendale (campo di competenza operativa A).

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza									
C 1 – Creare piani di marketing stagionali	Pianificazione delle risorse aziendali Situazione del mercato regionale/stagionale	<p>I diplomati in economia aziendale sono in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di creare ogni anno un piano di marketing che sfrutti in modo ottimale le risorse e le capacità interne, tenendo conto delle condizioni regionali e stagionali; • di pianificare sistematicamente il processo di vendita e di offerta dei servizi dei collaboratori che operano nell'autosalone; • di adottare misure mirate per fidelizzare la clientela ai prodotti e ai servizi dell'autosalone; • di valutare costantemente il processo di vendita e di offerta dei servizi così come la soddisfazione della clientela; • di adottare misure correttive quando non vengono raggiunti gli indicatori di mercato e di controllarne l'attuazione; • di pattuire contratti a condizioni vantaggiose per la propria azienda; • di sviluppare e curare le reti di contatti con clienti, partner commerciali (tra cui fornitori e investitori) e autorità; • di risolvere in modo soddisfacente eventuali contestazioni avanzate dalla clientela dell'autosalone; • di trasmettere ai clienti le loro conoscenze in materia di efficienza energetica, tutela dell'ambiente e misure ecologiche nel settore dell'automobile in modo coerente con la situazione e le esigenze; • di mostrare un comportamento autentico, convincente e credibile durante i negoziati e i colloqui; • di applicare le basi legali ai prodotti e ai servizi del mercato dell'automobile. 									
C 2 – Gestire vendite / post-vendita / assistenza	Processi di vendita servizio clienti / Processi di assistenza Fidelizzazione del cliente Soddisfazione della e del cliente Calcolo della performance di mercato										
C3 – Creare un rapporto delle prestazioni	Controlling										
C4 – Procurare beni d'investimento	Prezzi di mercato										
C 5 – Condurre negoziati complessi a tutti i livelli	Situazione del mercato Tecnica di negoziazione										
C6 – Condurre colloqui delicati con le e i clienti	Conoscenze tecniche del settore dell'auto Metodologia di vendita Psicologia di vendita Gestione dei reclami										
C7 – Offrire alla clientela una consulenza in materia di efficienza energetica, riduzione delle sostanze inquinanti e tutela dell'ambiente	Conduzione del colloquio Tecnica automobilistica Efficienza energetica, riduzione delle sostanze inquinanti, tutela dell'ambiente										
Competenze metodologiche	Presente nella tabella					Competenze sociali e personali	Presente nella tabella				
Competenza / Settore	A	B	C	D	E	Competenza / Settore	A	B	C	D	E
Capacità di riconoscere il potenziale di mercato						Capacità di individuare le esigenze della clientela					
Tecniche di presentazione						Mentalità orientata ai servizi					
Orientamento al risultato						Interesse agli sviluppi di politica sociale					
Competenza gestionale						Forza di persuasione					

D Gestione dei processi dell'autosalone

Descrizione del campo di competenza operativa

I diplomati in economia aziendale sono responsabili per un'organizzazione efficace ed efficiente dei processi commerciali all'interno dell'autosalone. La definizione e l'attuazione dell'organizzazione funzionale e strutturale interna ed esterna viene da loro garantita in collaborazione con il personale di tutti i livelli. Essi sono inoltre responsabili per il costante monitoraggio e miglioramento di tali processi.

Grazie alle loro conoscenze in materia di EDP/IT (elaborazione elettronica dei dati / informatica), i diplomati in economia aziendale sono in grado di garantire la disponibilità del software e dell'hardware necessari per tutti i cicli di lavoro. Per quanto riguarda la sicurezza del lavoro e la legislazione sulla tutela dell'ambiente, essi si informano costantemente sugli ultimi sviluppi nel settore dell'automobile. Essi sono in grado di trarre da questi sviluppi misure ad hoc per l'azienda in cui operano. Per la loro attuazione e monitoraggio, collaborano con le persone e gli uffici responsabili all'interno dell'azienda.

Contesto

I processi aziendali del settore dell'automobile sono molto costosi. Da un lato, perché nel settore dell'auto la presentazione delle merci sulle superfici di vendita e la fornitura dei servizi richiedono molto spazio. Dall'altro, perché i pregiati prodotti e i complessi strumenti elettronici e informatici devono essere costantemente valutati e sostituiti. Tutto ciò richiede cospicui investimenti. Una programmazione ottimale assume dunque un'importanza fondamentale al fine di mantenere i costi a un livello possibilmente basso e di ottimizzare il carico delle capacità. Costose sono anche le perizie e le valutazioni sull'utilità delle varie applicazioni informatiche e di elaborazione dati. Tenere il passo con queste tecnologie in costante evoluzione è molto arduo.

Altrettanto importanti sono la sicurezza sul lavoro e la tutela dell'ambiente, perché nell'autosalone si lavora con impianti tecnici, macchinari e sostanze tossiche. I diplomati in economia aziendale si assumono in questo settore un'importante responsabilità all'interno e all'esterno dell'azienda. Essi garantiscono che le collaboratrici e i collaboratori siano protetti in base alla normativa vigente in materia e che non venga dispersa nell'ambiente nessuna sostanza nociva. In questo modo, essi evitano infortuni e contribuiscono a tutelare la reputazione dell'azienda, dei collaboratori e della clientela.

La sfida di definire processi realistici e attuabili viene affrontata dai diplomati in economia aziendale attraverso l'inclusione tempestiva e sistematica dei responsabili e degli utenti dei processi in questione. Essi controllano inoltre la loro applicazione e il loro costante miglioramento.

Il campo di competenza operativa "Gestione dei processi dell'autosalone" riguarda i processi interni che non rientrano nei settori Finanze e controlling (campo di competenza operativa B) o Posizionamento delle vendite e dei prodotti (campo di competenza operativa C). Esso si orienta alla definizione della strategia aziendale (campo di competenza operativa A).

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza									
D 1 – Definire l'organizzazione funzionale e strutturale	Conoscenze tecniche del settore dell'auto Gestione di processi Requisiti attuali del processo Direzione dei progetti Direzione delle riunioni	<p>I diplomati in economia aziendale sono in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di orientare i processi interni agli obiettivi della strategia aziendale e alle condizioni generali del settore dell'automobile; • di definire, in collaborazione con i responsabili (process owner) e gli utenti (process user) dei processi, cicli snelli e responsabilità chiare (lean management); • di garantire l'attuazione, il monitoraggio e il miglioramento dei processi dell'autosalone; • di ridurre i tempi di distribuzione, di completamento, di attesa e di interruzione attraverso un'organizzazione ottimale dei processi; • di ottimizzare il workflow (flusso di lavoro) e le condizioni di lavoro nell'autosalone; • di promuovere costantemente processi di miglioramento; • di garantire la dotazione e la manutenzione dell'infrastruttura informatica e di elaborazione dati in base ai requisiti aziendali; • di creare e curare un Content Management System (CMS, sistema di gestione dei contenuti) in base ai requisiti dell'autosalone; • di mettere in pratica all'interno dell'azienda, sulla base degli sviluppi del diritto del lavoro e della legislazione in materia di tutela dell'ambiente, misure al passo coi tempi e conformi alla normativa; • di ordinare e, se necessario, di svolgere in prima persona corsi di formazione interni per le collaboratrici e i collaboratori, soprattutto nei settori sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente. 									
D2 – Accompagnare il continuo miglioramento dei processi (Continual Improvement Process, CIP)	Norme ISO Gestione della qualità Responsabilità del produttore										
D 3 – Curare la gestione delle relazioni con i clienti (Customer Relationship Management, CRM)	Applicazioni informatiche Software Marketing Gestione di processi										
D4 – Coordinare le attività EDP/IT	Applicazioni informatiche Hardware e software										
D 5 – Rispondere delle misure di tutela dell'ambiente	Legge sulla protezione dell'ambiente Legge sui prodotti chimici										
D6 – Monitorare la sicurezza sul lavoro	Direttive CFSL (soluzione settoriale) (Direttive della Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro, soluzione settoriale UPSA)										
Competenze metodologiche	Presente nella tabella					Competenze sociali e personali	Presente nella tabella				
Competenza / Settore	A	B	C	D	E	Competenza / Settore	A	B	C	D	E
Lavoro sistematico						Consapevolezza dei costi					
Riflessione pluridisciplinare						Obiettività					
Tecniche di negoziazione						Orientamento alle risorse					

E Direzione del personale e dei reparti

Descrizione del campo di competenza operativa

I diplomati in economia aziendale sono in grado di coprire tutti gli aspetti della gestione e della guida del personale nel settore dell'automobile. Grazie a un'accurata pianificazione del personale, contribuiscono a distribuire in modo ottimale il carico di lavoro sulle capacità disponibili. I diplomati in economia aziendale si occupano di tutte le fasi concernenti il reclutamento del personale, dalla compilazione del profilo della mansione alla pubblicazione dell'offerta e alla procedura di selezione, sino all'inserimento delle nuove collaboratrici e dei nuovi collaboratori.

I diplomati in economia aziendale guidano i collaboratori di tutti i livelli. Essi fanno uso dei più comuni strumenti di settore per la direzione e lo sviluppo del personale, tra cui anche sistemi di incentivazione e di bonus per incrementare la motivazione e le prestazioni. Essi sono in grado di guidare i reparti e di regolare in modo opportuno i flussi di informazione e coordinamento.

In situazioni conflittuali ed eccezionali, ad es. in caso di riduzione di posti di lavoro, grazie al loro know-how in materia di diritto del lavoro e al loro atteggiamento obiettivo i diplomati in economia aziendale assumono una posizione di mediazione. Essi si impegnano per il raggiungimento di soluzioni leali e tipiche del settore.

Attraverso misure di formazione e formazione continua in tutti gli aspetti inerenti il settore dell'automobile, essi garantiscono che i collaboratori della loro azienda siano sempre al passo coi tempi in tutte le questioni relative al loro lavoro (conoscenze del settore dell'auto, sviluppi aziendali, nesi ecologici). Solo in questo modo l'azienda sarà in grado di fornire servizi di alta qualità.

Contesto

La guida del personale e la struttura dei salari sono fattori chiave per il successo di un'azienda. Il personale che lavora nel settore dell'automobile è particolarmente eterogeneo. Sempre più spesso capita che professionisti con un basso livello di qualificazione lavorino a stretto contatto con le specialiste e gli specialisti del settore informatico, automobilistico ed elettronico. La gestione del personale deve quindi affrontare sfide particolari, che si manifestano ad es. nella definizione di un'idonea struttura dei salari, di sistemi di incentivazione finanziaria e di un piano del personale, che devono tutti rispecchiare i vari livelli di qualificazione e diritti al salario. Queste misure devono contemporaneamente ridurre al massimo i costi e assicurare uno sfruttamento ottimale delle capacità.

Nella loro veste di datrici e datori di lavoro, le aziende che operano nel settore dell'automobile assumono una responsabilità sociale nei confronti dei loro collaboratori.

In situazioni conflittuali, i diplomati in economia aziendale contribuiscono a trovare soluzioni conformi alla normativa vigente e socialmente sostenibili.

Saper impiegare i collaboratori in base alle loro abilità è un elemento fondamentale per creare il valore aggiunto e aumentare il loro legame all'azienda. I diplomati in economia aziendale sostengono questo processo mediante l'impiego di strumenti idonei (ad es. profili di competenza). Nella loro veste di superiori diretti, favoriscono la formazione continua attraverso colloqui di qualificazione e corsi di formazione. Essi si impegnano a creare un clima di lavoro aperto e motivante, basato su una chiara cultura del feedback.

I diplomati in economia aziendale conoscono il diritto del lavoro, i regolamenti interni del personale e le istruzioni di lavoro. Essi collaborano con i servizi di collocamento del personale e gli esperti di risorse umane, quando non si occupano personalmente di questi ambiti. A seconda delle dimensioni dell'azienda in cui operano i diplomati in economia aziendale, le loro responsabilità e funzioni a livello di risorse umane e gestione possono variare notevolmente. Il campo di competenza operativa "Direzione del personale e dei reparti" è collegato a tutti gli altri campi soltanto nella misura in cui la definizione e la selezione del personale idoneo si reggono su strategia aziendale, core business e processi aziendali.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza													
E1 – Pianificare il personale	Pianificazione del personale Contabilità dei salari Assicurazioni sociali Incentivazione collegati al salario	<p>I diplomati in economia aziendale sono in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di effettuare una pianificazione del personale con distribuzione ottimale del carico sulle capacità dell'autosalone; • di creare un piano dei salari e di previdenza chiaro e conforme alla normativa in vigore; • di negoziare i salari con i collaboratori; • di sviluppare sistemi di incentivazione finalizzati a incrementare la motivazione; • di svolgere in modo sistematico e trasparente i processi di reclutamento del personale per l'autosalone; • di guidare in modo orientato agli obiettivi i collaboratori di tutti i livelli; • di stimolare in modo mirato il potenziale dei collaboratori; • di preparare, svolgere e rivedere i colloqui interni con i collaboratori; • di migliorare costantemente la soddisfazione delle collaboratrici e dei collaboratori; • di padroneggiare in modo responsabile e conforme alla legge situazioni complesse riguardanti il personale (ad es. riduzione di posti di lavoro, situazioni conflittuali); • di garantire il flusso di informazioni tra i vari reparti dell'azienda; • di coordinare le attività dei vari reparti dell'autosalone attraverso idonei strumenti di gestione; • di garantire la qualificazione dei collaboratori mediante idonee misure di formazione e formazione continua; • di garantire la formazione degli apprendisti nell'azienda; • di applicare le basi legali per la gestione del personale e dei reparti. 													
E2 – Reclutare le collaboratrici e i collaboratori	Basi legali (CCL, CO) Processo di reclutamento														
E2 – Guidare le collaboratrici e i collaboratori	Gestione del personale Definizione degli obiettivi Regole di feedback, tecniche di formulazione delle domande														
E4 – Guidare i reparti	Gestione del personale Conoscenze tecniche del settore dell'auto e di management														
E5 – Garantire la formazione e formazione continua dei collaboratori (conoscenze tecniche, sociali, ambientali)	Conoscenza degli operatori della formazione Requisiti posti alla formazione degli apprendisti Conoscenze tecniche del settore dell'auto Strategie di mobilità Efficienza energetica, abbattimento delle sostanze inquinanti e tutela dell'ambiente														
Competenze metodologiche / Settore	Presente nella tabella					Competenze sociali e personali					Presente nella tabella				
	A	B	C	D	E	Competenza / Settore					A	B	C	D	E
Capacità analitiche						Capacità di imporsi									
Tecniche di negoziazione						Empatia									
Capacità di attuazione						Assunzione di responsabilità sociale									
						Attitudine al lavoro di gruppo									

3 Equivalenza dei titoli

3.1 Attestazione dell'equivalenza

La commissione GQ decide sulle questioni concernenti l'equivalenza dei diplomi svizzeri e in merito alla pratica professionale richiesta.

Le domande devono essere formulate per iscritto e presentate alla commissione GQ insieme alla relativa documentazione completa. Un attestato di equivalenza o un rifiuto verranno rilasciati dalla commissione GQ entro un mese.

La SEFRI decide in merito all'equivalenza dei titoli e dei diplomi esteri.

3.2 Pratica professionale

All'atto della candidatura occorre dimostrare di aver svolto, dopo aver ottenuto un attestato professionale nel settore dell'automobile, due anni di pratica in un'azienda che opera nel ramo dell'auto. Ai fini del calcolo, la data determinante è quella della scadenza della candidatura all'esame.

4 Questioni amministrative

4.1 Documentazione d'esame

Il regolamento d'esame, la guida del regolamento, i moduli di candidatura e la documentazione relativa all'esame possono essere scaricati dal sito web dell'UPSA (www.agvs.ch).

La domanda di candidatura deve essere presentata al segretariato esami, che fornisce anche eventuali informazioni.

4.2 Tasse

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.

4.3 Bando d'esame

Il bando d'esame viene pubblicato almeno 3 mesi prima del suo inizio sul sito web e sulle pubblicazioni dell'organo responsabile.

4.4 Candidatura

La domanda di candidatura scritta, redatta sul modulo di candidatura ufficiale, deve essere presentata tempestivamente insieme ai documenti richiesti all'ufficio preposto.

Le certificazioni dei moduli devono essere state ottenute da non più di 5 anni. Ai fini del calcolo, la data determinante è quella della scadenza della candidatura all'esame.

Le domande di candidatura con tutti gli allegati rimangono presso il segretariato esami.

4.5 Panoramica delle scadenze

L'esame si svolge secondo le seguenti scadenze:

3 mesi prima dell'esame	Bando d'esame
75 giorni prima dell'esame	Scadenza presentazione delle candidature
30 giorni prima dell'esame	Convocazione all'esame
7 giorni prima dell'esame	Eventuali domande di riconsulazione contro gli esperti

4.6 Strumenti

Le candidate e i candidati riceveranno, insieme alla convocazione all'esame finale, dettagliate istruzioni in merito. Tutti gli strumenti non esplicitamente citati non sono consentiti.

5 Esame finale

5.1 Generalità

L'esame finale si orienta alla pratica professionale in costante mutamento. Di conseguenza, non verranno esaminate solo le conoscenze scolastiche, ma piuttosto le conoscenze e le abilità professionali rilevanti per il futuro.

A tal fine, assume una grande importanza la capacità di saper stabilire un nesso interdisciplinare tra le singole materie (moduli). Per superare con successo l'esame è necessario essere in possesso di un'esperienza pratica.

Solo chi dispone di ampie conoscenze nel settore della gestione di un autosalone sarà in grado di soddisfare i requisiti d'esame.

5.2 Entità dell'esame e durata

Contenuti dell'esame		Campi di competenza operativa				
		Delineamento della strategia aziendale sul mercato dell'automobile	Gestione delle finanze e del controlling	Posizionamento di prodotti e servizi sul mercato dell'auto	Gestione dei processi	Direzione del personale nell'azienda
Parte d'esame	Tipo di esame	A	B	C	D	E
1. Condotta strategica	Esempio pratico	●	●	●		
2. Condotta strategica	Presentazione e colloquio tecnico	●	●	●		
3. Direzione operativa	Lavoro di chiusura				●	●
4. Direzione del personale	Gioco di ruolo			●	●	●

● Indica i campi di competenza operativa che vengono applicati in questa parte d'esame

5.3 Prove scritte

La candidata o il candidato confermano per iscritto che la loro prova d'esame è stata svolta autonomamente e che tutte le citazioni e le fonti esterne sono state contrassegnate come tali. In caso di plagio, le candidate o i candidati verranno esclusi dall'esame oppure verrà loro ritirato il diploma per tentativo di inganno.

5.4 Materia d'esame

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.

5.5 Caso di studio (prova scritta)

Descrizione In questa parte d'esame, le candidate e i candidati devono elaborare un caso di studio interdisciplinare. Sulla base di un caso aziendale pratico, occorre elaborare, analizzare e/o ottimizzare la strategia operativa e aziendale così come i documenti di gestione e di lavoro necessari per svolgere le tipiche attività di un direttore d'autosalone.

Con il caso di studio, il candidato dimostra che è in grado di analizzare le questioni quotidianamente ricorrenti in un autosalone riferite a posizionamento sul mercato, redditività, soddisfazione dei clienti, gestione del personale, sicurezza sul lavoro e sostenibilità ambientale, nonché di farne derivare misure per la loro ottimizzazione.

Valutazione Almeno due esperte o due esperti valutano le prove scritte e stabiliscono la nota di comune accordo.

5.6 Presentazione del caso di studio (prova orale)

Descrizione Questa parte d'esame riguarda la presentazione dei documenti elaborati davanti a un pubblico specializzato (direzione aziendale, consiglio di fabbrica, consiglio di amministrazione, ecc.)

Valutazione Questa parte d'esame serve a stabilire se i candidati sono in grado di assumere un ruolo di gestione e di riconoscere e risolvere in modo pluridisciplinare i problemi. I candidati rispondono alle domande poste dagli esperti d'esame.

Criteri di valutazione della tecnica di presentazione

Struttura Introduzione, contenuto, argomentazione, linguaggio, retorica, sintesi, strumenti, competenza professionale, conformità alla legge

Personalità Influenza, linguaggio del corpo, aspetto
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.

5.7 Lavori di chiusura (prova scritta)

Descrizione Questa parte d'esame riguarda prove scritte su diverse tematiche di economia aziendale concernenti i campi di competenza operativa da A a E.

Valutazione Almeno due esperte o due esperti valutano le prove scritte e stabiliscono la nota di comune accordo.

5.8 Simulazione di ruolo (prova orale)

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

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.

6 Entrata in vigore e validità

La presente guida entra in vigore il 31.01.2018

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

sig. Peter Baschnagel

Presidente della commissione GQ EPS

sig. Thomas Jäggi

Membro della commissione GQ EPS