

Tecnico superiore Service manager Automotive



Fondazione di Partecipazione dell'Istituto tecnico Superiore
Area tecnologica della mobilità sostenibile - Logistica e sistemi e servizi
Innovativi per la mobilità di persone e merci
Via Sommacampagna, 61 - 37137 Verona Informazioni: www.itslogistica.it -
info@itslogistica.it - tel. 045-4950249

Cosa sono gli ITS

Ultimi arrivati nel sistema formativo italiano (legge 2 aprile 2007, n.40 e DPCM del 25 gennaio 2008), gli Istituti Tecnici Superiori sono delle scuole superiori di tecnologia che, configurate con lo status di "fondazione di partecipazione", vanno ad occupare il segmento formativo terziario non universitario, oggi in Italia deficitario (livello V° dell'EQF - European Qualification Framework).

Le Fondazioni devono annoverare, tra i propri soci, enti formativi, enti locali e, soprattutto, aziende e associazioni datoriali. Gli ITS Academy si caratterizzano per flessibilità e costante interazione con le imprese.

I programmi formativi sono stati progettati dal Comitato Tecnico Scientifico, composto da rappresentanti dell'università e di aziende di riferimento del territorio, che ha sviluppato i progetti partendo dai bisogni che loro stesse quotidianamente riscontrano.

I corsi hanno una durata di circa 1800 ore distribuite in due anni: il 50% delle ore è svolto in lezioni d'aula e laboratorio e il 50% delle ore in stage in aziende del settore. Le lezioni vengono impartite per il 50% da docenti provenienti dal mondo della scuola e dell'Università e per il 50% dal mondo delle imprese.

Nel 2011 a Verona è nata la fondazione ITS Academy Last (Logistica, Ambiente, Sostenibilità, Trasporto) che eroga corsi nel settore della Logistica, dell'Automotive e, dal 2017, in collaborazione con Edulife, nel settore ICT.

Enti e aziende fondatori

Camera di Commercio di Verona - Confindustria Verona - Università degli Studi Di Verona -
Consorzio Zai - Ipsia "G. Giorgi" - Itis "G. Marconi" - Istituto San Zeno (Salesiani) - Liceo Brocchi
Bassano - Provincia di Verona - Quadrante Servizi – CFLI

Enti e aziende partecipanti

Agsm Verona, Amia Verona, Atv Verona, Edulife S.p.A., Fondazione Edulife, Mainconsulting,
Umana S.p.A, Arduini e Nerboldi

Il settore Automotive

L'ideazione del corso TECNICO SUPERIORE SERVICE MANAGER AUTOMOTIVE è nata dall'interscambio costante che l'ITS Academy LAST ha con imprese.

Al progetto hanno aderito ad oggi partner nazionali quali Volkswagen Group Italia, Iveco - Officine Brennero, ItalSCANIA SpA, Daf Veicoli industriali, Volvo, Man, grandi concessionari quali Arduini e Nerboldi e Interservice SpA, Associazioni di categoria quali Confartigianato Verona, CNA Verona, Anita, imprese di autotrasporto come Bertani, Adami autotrasporti SpA, Fercam SpA, Corsi SpA, Girelli Logistic Group, Paneuropa e altre imprese che trattano a vario titolo la manutenzione del mezzo di trasporto quali Texa SpA e Azienda Trasporti Verona.

L'esigenza è quella di dotare le imprese di un professionista con competenze generali e specialistiche circa i sistemi di manutenzione dei veicoli e della gestione dei servizi di postvendita, una figura oggi difficilmente reperibile sul mercato, anche e soprattutto in riferimento ai cambiamenti che il settore sta sperimentando a fronte della progressiva digitalizzazione di mezzi ed infrastrutture di supporto, la cosiddetta officina 4.0.

D'altra parte, come dimostrano alcuni studi di settore (GIPA, UNRAE) si assiste dal 2014 a una lenta ripresa delle immatricolazioni dei veicoli anche se i valori raggiunti sono ancora molto lontani dai livelli ante crisi del 2007 (riduzione del 48%).

Questa situazione comporta un significativo aumento della circolazione del numero di automezzi "anziani", che necessitano una manutenzione più frequente, causando da un lato un possibile aumento del volume d'affari per l'area post-vendita e dall'altro un potenziale aumento d'interesse, da parte dei clienti, per le modalità con cui questo viene preso in carico dall'azienda. È in tale contesto che una corretta gestione del servizio di assistenza post-vendita può diventare un elemento chiave per assicurare una posizione di vantaggio competitivo e, al contempo, agevolare la crescita degli inserimenti lavorativi. A fronte di ciò gli studi statistici evidenziano però che il 46% delle imprese del settore ha difficoltà a trovare personale qualificato, mentre il 40,7% delle officine palesa difficoltà ad aggiornarne le competenze. A rafforzare queste considerazioni anche i risultati dell'analisi condotta da LAST presso le aziende che hanno aderito al progetto, in cui si evidenzia una carenza sul mercato di questo tipo di figura. Una difficoltà che potrà amplificarsi negli anni a venire a causa della crescente necessità di sviluppare figure professionali multi-disciplinari dotate di competenze tecnico, gestionali ed organizzative in grado gestire in maniera coerente ed efficiente le attività di post-vendita cogliendo le opportunità che la digitalizzazione offre. Anche in officina si inserisce l'Industria 4.0 con la necessità di tecnici altamente specializzati. Questa figura

oggi corrisponde al tradizionale capo officina, ma è ormai superato dall'evoluzione dell'organizzazione aziendale e dall'innovazione tecnologica. Questa figura dovrà essere capace di presidiare e gestire i processi organizzativi, produttivi e gestionali, avrà un elevato livello di competenze chiave e un livello specialistico di competenze tecniche specifiche, mirate e approfondite nel settore della post-vendita e manutenzione dei mezzi. Sarà una figura con elevate competenze tecnologiche, intermedia tra l'officina e la direzione

Descrizione della figura professionale

La finalità del progetto è quella di favorire l'offerta qualificata di personale nel settore del post-vendita automotive. Il futuro è delle Officine 4.0: anche qui c'è la diffusione di Internet of things e dei sistemi fisici e cibernetici interconnessi tra loro. Cresce enormemente l'efficienza, la capacità di misurare, analizzare e prevedere il controllo dei processi di produzione. A breve le officine saranno connesse con i clienti e con le organizzazioni che guideranno gli automobilisti nell'officina della loro rete. L'autoriparatore sarà informato in tempo reale dell'arrivo del veicolo a una data ora, lo riceverà con la lista degli interventi già definita e tutti i ricambi predisposti accanto al ponte. Il progetto si propone di formare Tecnici che hanno competenze circa i sistemi di manutenzione dei veicoli, delle infrastrutture e sugli strumenti, approcci e metodologie per migliorare il servizio ai clienti. Il percorso permette di acquisire competenze nell'ambito della pianificazione delle diverse fasi della lavorazione e dell'organizzazione a tale scopo delle risorse umane e materiali.

Sono state individuate 3 aree

1.TECNICA: le competenze in ambito meccanico, elettronico e informatico, di utilizzo degli strumenti digitali e tecnologici necessari alla manutenzione e riparazione del veicolo. All'interno di questo modulo verrà svolto il corso Responsabile Tecnico delle operazioni di revisione periodica dei veicoli a motore

2.ORGANIZZATIVA E GESTIONALE: gestione di processi complessi sia dentro che fuori l'azienda e l'integrazione con altre figure.

3.COMUNICATIVA/RELAZIONALE: abilità di rapporto con clienti, fornitori, casa madre e collaboratori, nell'erogazione dei servizi integrati di assistenza in/out azienda.

Il percorso è caratterizzato da azioni miranti alla formazione delle seguenti macro competenze:

-pianificare organizzare e monitorare la manutenzione dei mezzi coinvolgendo risorse umane e materiali nel rispetto di un piano programmato di attività e sovrintendendo alle attività di supporto alla manutenzione di mezzi di trasporto e infrastrutture collegate.

- organizzare e sovrintendere le attività di supporto alla manutenzione di mezzi di trasporto e infrastrutture collegate in particolar modo per quanto riguarda l'organizzazione del magazzino
- assicurare una migliore esperienza al cliente attivando processi che aumentano la capacità di creare relazioni di lungo periodo.
- dare efficienza ai servizi sul campo
- ottimizzare le prestazioni lungo tutto il ciclo vitale del post-vendita così da gestire con maggiore efficienza i singoli servizi garantiti sul campo.
- ottimizzare la selezione dei ricambi per migliorare la disponibilità dei pezzi e i livelli di stock

Le attività professionali di riferimento

1.AREA TRASVERSALE

- utilizzare l'inglese tecnico dell'area tecnologica di riferimento, per comprendere e comunicare correttamente ed efficacemente nei contesti in cui opera (manuali, rapporti con casa madre, clienti stranieri)
- predisporre documentazione, anche tecnica gestibile attraverso le reti telematiche
- utilizzare i software per la gestione aziendale
- applicare la normativa per la sicurezza in azienda

2.AREA TECNICA

- sostenere abilità tecniche professionali nei campi interessati (elettronica, diagnostica, apparati meccanici del veicolo, carburanti, lubrificanti, pneumatici, sistemi antinquinamento);
- aumentare la capacità di gestione e risoluzione delle problematiche con riferimento a questioni tecniche/di prodotto

3.AREA ORGANIZZATIVA/GESTIONALE

- gestire le procedure amministrative e contabili connesse alla manutenzione dei mezzi di trasporto
- partecipare alla progettazione, all'organizzazione, al monitoraggio del ciclo manutentivo
- migliorare la disponibilità dei pezzi in magazzino e i livelli di stock
- definire il contesto della distribuzione, delineando una visione chiara delle caratteristiche e delle tendenze evolutive dello stesso
- saper organizzare le risorse

4.AREA COMUNICATIVA/RELAZIONALE

- gestire a livello operativo i rapporti con i clienti
- trasformare contatti e opportunità in nuovi ordini e favorire la
- fidelizzazione del cliente al fine di garantire gli obiettivi di redditività
- orientare campagne di marketing

Annualità e moduli

Il percorso formativo si snoda attraverso attività d'aula, laboratoriale, visite mirate, partecipazione a meeting e stage presso aziende del settore.

La durata e i tempi del percorso sono i seguenti:

Annualità	Durata in hh
I° annualità	- Aula/laboratori/visite: 500 hh - Stage: 400 hh
II° annualità	- Aula/laboratori/visite: 500 hh - Stage: 400 hh TOTALE hh: 1800

Tipologia moduli

UFC	ore da progetto
UFC: 1 - Lingua Inglese	120
UFC: 2 - Informatica	45
UFC: 3 - La manutenzione dei mezzi di trasporto	126
UFC: 4 - Mercato automotive	60

UFC: 5 - Il servizio post vendita	90
UFC: 6 - Logistica dei ricambi e del magazzino	80
UFC: 7 - La gestione del cliente	88
UFC: 8 - Gestione economica dell'officina	60
UFC: 9 - Marketing	50
UFC: 10 - Gestione dei collaboratori	35
UFC: 11 - Sicurezza sul lavoro	44
UFC: 12 - Responsabile tecnico delle operazioni di revisione periodica dei veicoli a motore	40
UFC: 13 - Project work	40
UFC: 14 - Visite aziendali, Convegni	50
UFC: 15 - Prove in itinere	16
UFC: 16 - Rientri stage	16
UFC: 17 – Internet of Things	40
Stage 1	460
Stage 2	460

Aziende stage 1° biennio

AFFINI SERVICE SRL	GB TRAILERS
ARCA S.P.A	KEY SAFETY SYSTEMS ITALIA SRL
ARDUINI & NERBOLDI SRL	LEIBALLI & CUZZUOL SPA (TV)
ATV AZIENDA TRASPORTI VERONA	MB MOTORS SRL
AUTO ELITE SRL	NUOVA TECNOMOTOR SRL
AUTOSERENISSIMA (PD)	OFFICINA ALBERTI S.N.C.
AUTOSOLE SRL	OFFICINE BRENNERO SPA
AUTOTIME SNC	PERETTI SERVICE SRL
AUTOZAI SPA	R.C.S. CENTRO REVISIONI S.A.S.
AZIENDA TRASPORTI VERONA SRL	SAF-HOLLAND ITALIA SPA
BENATI SRL	SESTO AUTOVEICOLI SPA (MI)
BENDINELLI SRL	SG SERVICES & TRUCKS SRL
BERTUCCO AUTO SRL	TRIVELLATO AUTO SRL
BONALDI MOTORI SPA	TRIVELLATO VEICOLI INDUSTRIALI SRL
CRAVEDI SPA	VANNI SRL
CREMA DIESEL SPA (CR)	VOLVO GROUP RETAIL ITALIA S.R.L.
FIMAUTO SPA	