

# Regolamento d'esame concernente l'esame di professione di Contact Center Supervisor

**Modifica del 20 DIC 2018**

---

L'organo responsabile,

visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002<sup>1</sup> sulla formazione professionale,

*decide:*

I

Il regolamento d'esame del 2 maggio 2007 concernente l'esame di professione di Contact Center Supervisor è modificato come segue:

## *Sostituzione di un'espressione*

*Per l'insieme del regolamento d'esame, la denominazione «Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia UFFT» è sostituita da «Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI».*

8.12 (...)

Per la versione inglese si usa la dicitura:

- **Contact Center Supervisor, Federal Diploma of Higher Education**

---

<sup>1</sup> RS 412.10

II

La presente modifica entra in vigore previa l'approvazione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.

Zurigo, il 13.11.18

CallNet.ch  
Swiss Contact Center Association

La presidentessa:



Mirjam Gosetti

Il presidente della commissione d'esame:



Peter Peterlechner

La presente modifica è approvata.

Berna, il 20 DIC 2018

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



Rémy Hübschi  
Vice-direttore  
Capodivisione Formazione professionale e continua

## REGOLAMENTO

dell'

### **esame professionale di Contact Center Supervisor**

---

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale l'organo responsabile di cui al punto 1.2 emana il seguente regolamento d'esame.

#### **1 DISPOSIZIONI GENERALI**

##### **1.1 Scopo dell'esame**

L'acquisto dell'Attestato Professionale Federale di Contact Center Supervisor attesta che una persona ha esperienza professionale nel campo Contact-Center e che ha acquisito, tramite formazione teorica, attitudini e competenze che la qualificano per ricoprire compiti professionali superiori e di responsabilità.

In occasione dell'esame, una persona dimostra di possedere le conoscenze, la comprensione teorica e pratica e le competenze metodologiche e comunicative necessarie a condurre con successo un team di lavoro in un Contact Center o in strutture simili. Conosce i fondamenti della gestione e conduzione del personale, le basi della comunicazione moderna e dispone delle conoscenze tecniche necessarie nel settore dei Contact Center.

##### **1.2 Organo responsabile**

1.21 La seguente organizzazione del mondo lavorativo costituisce l'organo responsabile:  
CallNet.ch

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

## **2 ORGANIZZAZIONE**

### **2.1 Composizione della commissione d'esame**

- 2.11 Lo svolgimento dell'esame è affidato a una commissione d'esame composta di cinque membri, nominata dall'associazione CallNet.ch per un periodo di 3 anni.
- 2.12 La commissione d'esame si autocostruisce. Essa può deliberare se è presente la maggioranza dei suoi membri. Le decisioni sono prese a maggioranza. A parità di voti, quello del presidente o della presidente è determinante.

### **2.2 Compiti della commissione d'esame**

- 2.21 La commissione d'esame
- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame;
  - b) fissa le tasse d'esame secondo la regolamentazione delle tasse del 31.12.1997 dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT);
  - c) fissa la data e il luogo d'esame;
  - d) definisce il programma d'esame;
  - e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame stesso;
  - f) nomina e impiega i periti;
  - g) decide l'ammissione all'esame come pure l'eventuale esclusione dallo stesso;
  - h) decide il rilascio dell'attestato professionale;
  - i) tratta le domande e i ricorsi;
  - j) si occupa della contabilità e della corrispondenza;
  - k) decide il riconoscimento delle prestazioni compiute in relazione ad altri titoli;
  - l) rende conto alle istanze superiori e all'UFFT della sua attività;
  - m) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità.
- 2.22 La commissione d'esame può delegare taluni compiti e il disbrigo amministrativo alla segreteria del CallNet.ch.
- ### **2.3 Notifica al pubblico / Vigilanza**
- 2.31 L'esame ha luogo sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione d'esame può concedere delle deroghe.
- 2.32 L'UFFT riceve tempestivamente l'invito all'esame e la relativa documentazione.

## **3 PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE**

### **3.1 Pubblicazione**

- 3.11 L'esame è pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.
- 3.12 La pubblicazione deve perlomeno indicare:
- le date dell'esame
  - la tassa d'esame
  - il recapito per l'iscrizione
  - il termine d'iscrizione.

### **3.2 Iscrizione**

L'iscrizione include:

- a) un riepilogo della formazione assoluta e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti per essere ammessi all'esame;
- c) l'indicazione della lingua in cui si vuole essere esaminati;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) la domanda di progetto.

### **3.3 Ammissione**

3.31 È ammesso all'esame chi:

- a) possiede un attestato di capacità di una formazione di base di almeno 3 anni; un attestato professionale; un certificato di maturità (di ogni tipo); un diploma commerciale riconosciuto dallo stato oppure un attestato equivalente e che ha al minimo un'esperienza professionale di 2 anni nel settore del Contact-Center all'inizio dell'esame.

oppure

- b) ha un'esperienza pratica nel campo Contact-Center di almeno 4 anni all'inizio dell'esame

e

- c) ha superato l'esame dell'associazione Call-Center-Agent oppure può presentare un certificato equivalente.

È fatta riserva del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.41 e della consegna in tempo del progetto.

3.32 UFFT decide l'equipollenza dei diplomi conseguiti all'estero.

3.33 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. Ogni decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici, specificando l'autorità di ricorso e il termine di presentazione del ricorso.

### **3.4 Spese**

3.41 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma della sua ammissione. L'eventuale contributo alle spese per il materiale verrà percepito in separata sede.

3.42 A chi, conformemente al punto 4.2, si ritira nei termini prescritti o deve ritirarsi dall'esame per motivi validi, sarà rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese occorse.

3.43 Il mancato superamento dell'esame non dà diritto al rimborso della tassa.

3.44 La tassa d'esame per i candidati ripetenti verrà fissata dalla commissione d'esame, di caso in caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.

3.45 La stesura dell'attestato professionale e l'iscrizione del nominativo del titolare nel registro sono soggette a una tassa. Detta tassa è a carico di CallNet.ch.

3.46 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante l'esame sono a carico dei candidati.

## **4 SVOLGIMENTO**

### **4.1 Convocazione**

- 4.11 L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 20 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione.
- 4.12 Le persone candidate hanno diritto ad essere esaminate in una delle tre lingue ufficiali italiane, francese o tedesco.
- 4.13 Le persone candidate sono convocate almeno 2 mesi prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:
- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame come pure dei mezzi ausiliari che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
  - b) l'elenco dei periti.
- 4.14 Le richieste di ricusa dei periti devono essere presentate alla commissione d'esame al più tardi 30 giorni prima dell'inizio dell'esame, debitamente motivate. La commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

### **4.2 Ritiro del candidato**

- 4.21 Un candidato può ritirare la propria iscrizione entro 10 settimane dall'inizio dell'esame.
- 4.22 Decorso questo termine il ritiro è ammesso soltanto per motivi validi.
- Sono considerati motivi validi:
- a) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto;
  - b) malattia, infortunio o maternità;
  - c) lutto nella cerchia ristretta.
- 4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame i motivi del suo ritiro e giustificarli.

### **4.3 Esclusione**

- 4.31 È escluso dall'esame chi:
- a) utilizza mezzi ausiliari non autorizzati
  - b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
  - c) tenta di ingannare i periti.
- 4.32 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di dare l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha preso la sua decisione.

### **4.4 Sorveglianza degli esami, periti**

- 4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente, la quale annota le proprie osservazioni.
- 4.42 Almeno due periti presenziano agli esami orali, valutano le prestazioni e determinano la nota di comune accordo.
- 4.43 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota di comune accordo.
- 4.44 I periti sono ricusati se sono parenti, oppure se sono o sono stati superiori, collaboratori o colleghi del candidato.

#### 4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

- 4.51 In una riunione indetta al termine dell'esame, la commissione d'esame decide in merito al superamento dello stesso. Alla riunione è invitata la persona in rappresentanza dell'UFFT.
- 4.52 I parenti, coloro che sono o sono stati superiori, collaboratori o colleghi del candidato devono essere ricusati al momento della decisione dell'attribuzione dell'attestato professionale.

### 5 MODALITÀ

#### 5.1 Parti dell'esame

5.11 L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame	Genere d'esame (orale/scritto/pratico)	Durata
1 Parte generale:	Scritto (ponderazione 1)	3 h
2 Parte professionale:	Scritto (ponderazione 2)	3 h
3 Progetto	Scritto (ponderazione 2)	30 pagine da presentare pre- cedentemente
4 Presentazione del progetto e colloquio in materia	Orale (ponderazione 1)	1 h
5 Leadership e competenze sociali	Orale (ponderazione 1)	1 h
Totale		8 h

5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci ed eventualmente in sottovoci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione.

#### 5.2 Contenuto

- 5.21 Il contenuto dettagliato della materia d'esame è specificato nelle direttive inerenti al regolamento d'esame di cui al punto 2.21 lett. a.
- 5.22 La commissione d'esame decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale dispensa dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento.

### 6 VALUTAZIONE E NOTE

#### 6.1 Valutazione

- 6.11 Le note delle voci e delle sottovoci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.2.
- 6.12 La nota di una parte d'esame è determinata dalla media delle note di tutte le voci in cui si suddivide. Essa è arrotondata a un decimale. Se il metodo di valutazione non contempla

note di voci, la nota della parte d'esame conseguita direttamente viene impartita conformemente al punto 6.2.

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

## **6.2 Valore delle note**

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4 e le note superiori designano prestazioni sufficienti; le note inferiori al 4 indicano prestazioni insufficienti. Come note intermedie sono ammessi soltanto i mezzi punti.

## **7 SUPERAMENTO E RIPETIZIONE DELL'ESAME**

### **7.1 Condizioni per il superamento dell'esame**

7.11 L'esame è superato se:

- a) viene raggiunto nelle parti d'esame 2, 3 e 5 al minimo una nota 4.0 e
- b) la nota complessiva al minimo 4.0 e
- c) in nessun parte d'esame la nota è sotto il 3.0

7.12 L'esame non è superato se il candidato

- a) non si presenta entro il termine previsto;
- b) non si presenta pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame senza addurre motivi validi;
- d) dev'essere escluso dallo stesso.

### **7.2 Certificato d'esame**

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

- a) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva;
- b) il superamento o meno dell'esame;
- c) l'indicazione dei rimedi giuridici nel caso in cui non venga rilasciato l'attestato professionale.

### **7.3 Ripetizione dell'esame**

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

7.32 La ripetizione si limita solo alle parti nelle quali non si sia ottenuta almeno la nota 4.0.

7.33 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

## **8 ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA**

### **8.1 Titolo e pubblicazione**

8.11 Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale. Questo attestato è rilasciato dall'UFFT e porta le firme del direttore dell'UFFT e del presidente della commissione d'esame.

8.12 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- **Contact Center Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Contact Center Supervisor avec brevet fédéral**
- **Contact Center Supervisor con Attestato Professionale Federale**

Per la traduzione inglese si raccomanda **“Contact Center Supervisor with Advanced Federal Certificate of Higher Vocational Education and Training”**.

8.13 I nominativi dei titolari di attestato professionale sono pubblicati e iscritti in un registro tenuto dall'UFFT, a disposizione del pubblico per consultazione. Sono fatte salve le disposizioni contenute nella legislazione sulla protezione dei dati.

## **8.2 Ritiro dell'attestato professionale**

8.21 L'UFFT può ritirare un attestato professionale conseguito illegalmente, con riserva di procedere penalmente.

8.22 La decisione dell'UFFT può essere impugnata entro 30 giorni dalla sua notificazione presso la Tribunale amministrativo federale.

## **8.3 Diritto di ricorso**

8.31 Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso l'UFFT, entro 30 giorni dalla notificazione. Il ricorso deve essere debitamente motivato e contenere le conclusioni del ricorrente.

8.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta all'UFFT. Essa può essere impugnata entro 30 giorni dalla notificazione presso la Tribunale amministrativo federale.

# **9 COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME**

## **9.1 Vacanze, rendiconto**

9.11 L'associazione CallNet.ch su proposta della commissione d'esame fissa le vacanze secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione d'esame e i periti.

9.12 L'associazione CallNet.ch assume le spese d'esame, nella misura in cui non siano coperte dalle tasse d'esame, dal contributo della Confederazione e da altre fonti.

9.13 Per stabilire il contributo della Confederazione, al termine dell'esame viene inviato un rendiconto dettagliato all'UFFT, conformemente alle sue direttive.

# **10 DISPOSIZIONI FINALI**

## **10.1 Disposizioni transitorie**

10.11 Il primo esame in base al presente regolamento avrà luogo nel 2007.

10.12 Chi possiede un certificato dell'associazione Call-Center Supervisor CallNet.ch può fare un esame ridotto se ha ricevuto il certificato negli ultimi cinque anni. Se l'esame viene superato con una nota complessiva di 4.0 o meglio il candidato riceve l'attestato professionale. L'esame ridotto è composto delle parti 1 e 5 secondo l'articolo 5.11.

## **10.2 Entrata in vigore**

Il presente regolamento entra in vigore previa approvazione dell'UFFT.

## 11 EMISSIONE E APPROVAZIONE

■ (luogo e data)

■ (designazione dell'organo responsabile)

(Firme)

Il presente regolamento è approvato.

Berna,

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA  
La Direttrice

Dr. Ursula Renold