

***Direttive concernenti il regolamento  
d'esame  
Specialista dei trasporti pubblici***

## Indice

<b>1.</b>	<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
1.1.	<i>Scopo delle direttive</i>	4
1.2.	<i>Profilo professionale</i>	4
1.3.	<i>Commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ)</i>	7
<b>2.</b>	<b>Informazioni sul conseguimento dell'attestato professionale</b>	<b>8</b>
2.1.	<i>Procedura amministrativa</i>	8
	<b>Condizioni di ammissione</b>	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>Descrizione dei moduli</b>	<b>10</b>
3.1.	<i>Sintesi del sistema modulare</i>	10
3.2.	<i>Contenuto dei moduli</i>	10
<b>4.</b>	<b>Esami modulari / controllo delle competenze</b>	<b>14</b>
4.1.	<i>Durata di validità</i>	16
4.2.	<i>Organizzazione, accesso agli esami, svolgimento</i>	16
4.3.	<i>Ricorsi alla commissione GQ</i>	16
<b>5.</b>	<b>Esame finale</b>	<b>16</b>
5.1.	<i>Procedura amministrativa</i>	17
5.2.	<i>Organizzazione e svolgimento</i>	17
5.2.1.	<i>1<sup>a</sup> parte d'esame: lavoro progettuale</i>	17
5.2.2.	<i>2<sup>a</sup> parte d'esame: conoscenza del sistema e proprio ruolo nei trasporti pubblici</i>	18
5.2.3.	<i>3<sup>a</sup> parte d'esame: presentazione e condotta operativa in situazioni autentiche</i>	18

5.3. Condizioni quadro	18
5.4. Ricorsi all'UFFT	20
<b>Appendice 1: Glossario</b>	<b>21</b>
<b>Appendice 2: Identificazione dei moduli</b>	<b>23</b>
<i>Modulo di base 1: Il sistema dei "trasporti pubblici"</i>	23
<i>Modulo di base 2: Elaborazione dell'offerta</i>	25
<i>Modulo di base 3: Produzione / gestione aziendale</i>	28
<i>Modulo di base 4: Gestione degli eventi</i>	30
<i>Modulo di base 5: Marketing</i>	32
<i>Modulo di base 6: Servizi e vendite</i>	34
<i>Modulo di base 7: Direzione</i>	36
<i>Modulo di base 8: Autoregolazione</i>	38
<i>Modulo di base 9: Process e project management</i>	41
<i>Modulo di specializzazione 11: Gestione di complessi processi di vendita e marketing</i>	45
<i>Modulo di specializzazione 12: Gestione di una divisione/ team</i>	47

## 1. Introduzione

L'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici viene conseguito con il superamento dell'esame finale. All'esame finale si esaminano le competenze menzionate nella descrizione dei moduli nonché quelle acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state determinate in collaborazione con specialisti e persone provenienti dalla pratica professionale e riepilogate in un profilo delle competenze. Tale procedura si è concentrata su situazioni di lavoro quotidiane che uno specialista dei trasporti pubblici deve saper affrontare e risolvere nell'esercizio della propria professione.

### 1.1. Scopo delle direttive

Le direttive permettono ai candidati di farsi un'idea dei principali aspetti dell'esame federale di professione per specialisti dei trasporti pubblici. Le direttive si basano sul regolamento del 21.03.2011 concernente l'esame di professione di specialista dei trasporti pubblici.

Le direttive contengono:

- tutte le informazioni importanti per la preparazione e lo svolgimento dell'esame finale;
- informazioni concernenti i 12 moduli e gli esami modulari;
- una descrizione dettagliata dei contenuti dell'esame finale..

### 1.2. Profilo professionale

<p><b>1 Ambito di lavoro</b></p>	<p>Lo/la specialista dei trasporti pubblici lavora in aziende nazionali, regionali o locali di trasporto ferroviario, di autobus e della navigazione. Nella sua funzione di specialista si dedica principalmente al lavoro operativo in linea. Si occupa delle discipline classiche inerenti ai trasporti pubblici, quali pianificazione, direzione, produzione, gestione, marketing, vendita, gestione di eventi.</p> <p>Lo/la specialista dei trasporti pubblici trova impiego principalmente in uffici o unità aziendali di pianificazione dell'offerta e dell'esercizio per il trasporto passeggeri e merci, uffici movimento di personale e veicoli, cabine di manovra, centrali di gestione e centrali operative, punti di vendita, servizi di marketing e di distribuzione dei titoli di trasporto.</p>
<p><b>2 Principali competenze professionali</b></p>	<p>Lo/la specialista dei trasporti pubblici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si avvale di conoscenze specialistiche relative all'intero ambito dei trasporti pubblici;</li> <li>• tiene conto delle connessioni, interazioni ed interdipendenze all'interno del sistema dei trasporti pubblici nello svolgimento delle sue mansioni;</li> <li>• ha una buona resistenza fisica e psicologica e opera in modo sicuro e affidabile sotto pressione e in situazioni di stress;</li> <li>• osserva direttive e regolamenti;</li> <li>• comunica con sicurezza con gruppi di persone diversificati;</li> <li>• informa sia l'impresa che i clienti in modo comprensibile;</li> <li>• ha mansioni di gestione del personale sul piano gerarchico</li> </ul>

	<p>e/o specialistico;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• impiega risorse materiali e umane in modo economico.</li> </ul>
<p><b>3 Attività professionale</b></p>	<p>Lo/la specialista dei trasporti pubblici ...</p> <p>... nell'elaborazione dell'offerta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• è in grado di sfruttare le sue conoscenze del sistema dei trasporti pubblici in modo proattivo e in funzione della situazione nella fase di fornitura delle prestazioni;</li> <li>• elabora con professionalità l'offerta del settore dei trasporti pubblici nell'ambito di una pianificazione annuale;</li> <li>• si occupa della pianificazione dell'offerta dei trasporti pubblici redigendo gli orari;</li> <li>• pianifica il materiale rotabile;</li> <li>• elabora gli orari di servizio del personale;</li> <li>• pianifica a lungo termine l'offerta del settore dei trasporti pubblici con un orizzonte temporale di 3 – 5 anni.</li> </ul> <p>... nella produzione / gestione aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sorveglia e regola i processi aziendali all'interno delle divisioni assegnate;</li> <li>• stabilisce le priorità operative e le misure da intraprendere nel settore dei trasporti pubblici in caso vi siano discrepanze rispetto alla situazione auspicata.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ... nella gestione di eventi</li> <li>• in caso di emergenze, si reca sul posto per acquisire un quadro generale della situazione;</li> <li>• inoltra le informazioni importanti ai diversi organi;</li> <li>• informa i clienti;</li> <li>• avvia le misure necessarie volte a ripristinare il regolare esercizio;</li> <li>• stende la cronaca degli eventi e inoltra un rapporto agli organi superiori.</li> </ul> <p>... nel marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• applica i principi di base del marketing all'impresa di trasporti pubblici;</li> <li>• identifica i diversi segmenti di clientela e le relative esigenze;</li> <li>• introduce provvedimenti per la fornitura delle prestazioni nei trasporti pubblici.</li> </ul> <p>... nei servizi e nelle vendite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si orienta in base ai bisogni dei clienti;</li> <li>• contribuisce nel suo campo ad un'elevata soddisfazione dei clienti.</li> </ul> <p>... nella direzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dirige team di piccole o medie dimensioni sulla base di direttive strategiche.</li> <li>•</li> </ul> <p>... nell'autoregolazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• applica l'autoregolazione, in particolare la gestione delle situazioni di stress e la gestione dei conflitti;</li> <li>• mette in atto tecniche di lavoro e decisionali;</li> <li>• gestisce le situazioni di stress in modo lungimirante;</li> <li>• ha una buona resistenza fisica e psicologica allo stress.</li> </ul>

	<p>... nel process e project management</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestisce processi e collabora a progetti nel proprio ambito di lavoro.</li> </ul> <p>... nella gestione di complessi processi di vendita e marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mette in atto in maniera mirata e professionale le direttive strategiche nel settore del marketing e delle vendite all'interno della propria unità organizzativa.</li> </ul>
<p><b>4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura</b></p>	<p>Lo specialista dei trasporti pubblici contribuisce con il proprio lavoro quotidiano alla mobilità individuale dei singoli membri della società. Consente inoltre un trasporto rapido ed ecologico della merce in Svizzera e all'estero.</p>

### **1.3. Commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ)**

Tutti i compiti in relazione con il conferimento dell'attestato professionale sono affidati a una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) che si compone di 10 – 13 membri ed è nominata per un periodo di 4 anni dalla presidenza dell'Unione dei trasporti pubblici (UTP).

Per lo svolgimento dell'esame finale la commissione GQ istituisce una direzione degli esami che è responsabile dell'attuazione organizzativa, dell'assistenza sul posto ai periti ed è a disposizione per rispondere alle domande dei candidati. La direzione d'esame somma i punti assegnati per le singole prove e li converte secondo la direttiva CSFP nel voto della relativa parte d'esame. Nel corso di una riunione conclusiva per l'attribuzione dei voti, essa presenta ai rappresentanti della commissione GQ le modalità di svolgimento dell'esame finale e le richieste di conferimento dell'attestato professionale.

I periti d'esame valutano i lavori d'esame scritti e stabiliscono il punteggio di comune accordo. Presenziano gli esami orali, prendono annotazioni sul colloquio d'esame e sul suo svolgimento, valutano le prestazioni e determinano il punteggio di comune intesa.

Sei (6) settimane prima dell'inizio dell'esame finale i candidati ricevono un elenco dei periti. Essi possono inoltrare una richiesta di ricusa alla commissione GQ al più tardi 4 settimane prima dell'inizio dell'esame. La richiesta di ricusa deve essere motivata.

La commissione GQ può delegare compiti amministrativi e di gestione a una segreteria. In caso di ulteriori domande, i candidati possono rivolgersi al segretariato degli esami.

L'indirizzo a cui contattare il segretariato degli esami è: VöV, Dählhölzliweg 12, 3000 Berna 6,

## **2. Informazioni sul conseguimento dell'attestato professionale**

Per conseguire l'attestato professionale di specialista dei trasporti pubblici devono essere soddisfatte diverse condizioni. In questo capitolo si presentano le modalità procedurali che i candidati devono seguire fase dopo fase e le condizioni che devono essere soddisfatte.

### **2.1. Procedura amministrativa**

È necessario prestare attenzione alle seguenti fasi per una positiva iscrizione all'esame finale. Le fasi sono presentate dal punto di vista dei candidati.

#### **Fase 1: Pubblicazione dell'esame finale**

L'esame finale è pubblicato almeno 6 mesi prima del suo inizio. La pubblicazione contiene le seguenti informazioni:

- date degli esami;
- tassa d'esame;
- recapito per l'iscrizione
- termine d'iscrizione;
- modalità di svolgimento dell'esame.

All'indirizzo [www.voev.ch](http://www.voev.ch) si trovano date e scadenze e si possono ottenere i moduli necessari.

#### **Fase 2: Verifica delle condizioni di ammissione**

I candidati verificano se soddisfano le condizioni di ammissione di cui al punto 3.31 del regolamento d'esame. L'iscrizione può essere compilata qualora tutti i documenti richiesti siano disponibili.

#### **Fase 3: Iscrizione all'esame finale**

Per l'iscrizione i candidati utilizzano l'apposito modulo. All'iscrizione devono essere allegati:

- un riepilogo della formazione assoluta e della pratica professionale svolta;
- le copie degli attestati e dei certificati di lavoro richiesti per l'ammissione;
- le copie dei certificati di fine modulo (attestati) o delle relative dichiarazioni di equipollenza;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- la copia di un documento d'identità con fotografia;
- l'indicazione del settore prescelto per il lavoro progettuale (il settore può essere scelto indipendentemente dal modulo di specializzazione frequentato).

**Fase 4: Decisione sull'ammissione**

Almeno quattro (4) mesi prima dell'inizio dell'esame finale i candidati ricevono la decisione scritta sull'ammissione. Ogni decisione negativa deve indicare la motivazione e i mezzi d'impugnazione.

**Fase 5: Pagamento della tassa d'esame**

Una volta ammessi all'esame finale, i candidati provvedono a pagare la relativa tassa.

**Fase 6: Ricezione del tema per il lavoro progettuale**

I candidati ricevono il tema per il lavoro progettuale 14 settimane prima del 1° giorno dell'esame finale. I candidati hanno a disposizione 8 settimane per l'esecuzione del lavoro da presentare sotto forma di relazione della lunghezza di 20-30 pagine (escludendo il frontespizio e gli allegati, che non devono superare altre 10 pagine). La relazione deve essere presentata 6 settimane prima del 1° giorno dell'esame finale.

**Fase 7: Ricezione della convocazione**

Almeno sei (6) settimane prima dell'inizio dell'esame finale i candidati ricevono una convocazione che contiene:

- il programma d'esame con l'indicazione del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale nonché degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
- l'elenco dei periti.

**Fase 8: Se necessario, formulare una richiesta di ricusa**

Entro 4 settimane prima dell'inizio dell'esame i candidati possono inoltrare una richiesta di ricusa alla commissione GQ. La richiesta deve contenere una motivazione.

### **3. Condizioni di ammissione**

Per le condizioni di ammissione si applica il punto 3.31 del regolamento d'esame.

Sono considerati certificati equipollenti in particolare i seguenti diplomi professionali: dirigente d'esercizio ferroviario, segretario d'esercizio ferroviario, conducente, segretario d'esercizio posta, assistente d'esercizio posta e impiegato postale.

L'esperienza professionale richiesta deve essere conclusa alla scadenza del termine d'iscrizione all'esame finale.

## 4. Descrizione dei moduli

La struttura di base della formazione corrisponde al modello denominato “Esame di professione secondo il sistema modulare con esame finale”. Prima di presentarsi all’esame finale, i candidati devono aver superato tutti i 9 moduli di base e un esame modulare relativo a uno dei tre moduli di specializzazione a scelta.

### 4.1. Sintesi del sistema modulare

Il percorso per il conseguimento dell’attestato professionale si presenta così:

9 esami moduli di base obbligatori	Modulo di base 1: Il sistema dei “trasporti pubblici”	Modulo di base 4: Gestione degli eventi	Modulo di base 7: Direzione
	Modulo di base 2: Elaborazione dell’offerta	Modulo di base 5: Marketing	Modulo di base 8: Autoregolazione
	Modulo di base 3 : Produzione / gestione d’impresa	Modulo di base 6: Servizi e vendite	Modulo di base 9: Process e project management
	Esame dei moduli		
Scelta modulo di specializzazione	Modulo di specializzazione 10: Pianificazione complessa delle risorse	Modulo di specializzazione 11: Gestione di complessi processi di vendita e marketing	Modulo di specializzazione 12: Gestione di una divisione / team
	Esame del modulo	Esame del modulo	Esame del modulo
Esame professionale	Lavoro pratico	Lavoro pratico	Lavoro pratico
	esame professionale di Specialista dei trasporti pubblici		

### 4.2. Contenuto dei moduli

Le competenze operative professionali sono suddivise nei seguenti 12 moduli. 9 moduli sono obbligatori e devono essere conclusi prima di scegliere l’indirizzo di specializzazione di uno dei 3 moduli a scelta.

- Modulo di base 1: Il sistema dei “trasporti pubblici”
- Modulo di base 2: Elaborazione dell’offerta

- Modulo di base 3: Produzione / gestione aziendale
- Modulo di base 4: Gestione degli eventi
- Modulo di base 5: Marketing
- Modulo di base 6: Servizi e vendite
- Modulo di base 7: Direzione
- Modulo di base 8: Autoregolazione
- Modulo di base 9: Process e project management
- Modulo di specializzazione 10: Pianificazione complessa delle risorse
- Modulo di specializzazione 11: Gestione di complessi processi di vendita e marketing
- Modulo di specializzazione 12: Gestione di una divisione / team

I 12 moduli riproducono i campi operativi centrali che costituiscono l'attività professionale dello specialista dei trasporti pubblici.

### **Modulo di base 1: Il sistema dei “trasporti pubblici”**

Il sistema dei trasporti pubblici include tutti i partner da tenere in considerazione nella fornitura delle prestazioni, tra i quali rientrano: clienti, politica e amministrazione pubblica, associazioni, altre imprese di trasporti, rappresentanti di interessi e molti altri. Il sistema dei trasporti pubblici si contraddistingue pertanto per le sue svariate e complesse interconnessioni e dipendenze. Lo specialista dei trasporti pubblici vanta ampie conoscenze del sistema dei trasporti pubblici ed è in grado di sfruttarle proattivamente nella fase di fornitura delle prestazioni in funzione della situazione.

### **Modulo di base 2: Elaborazione dell'offerta**

Lo specialista dei trasporti pubblici elabora con professionalità l'offerta del settore dei trasporti pubblici nell'ambito di una pianificazione annuale. Il rilevamento e l'elaborazione dei dati relativi ai fattori di pianificazione del settore dei trasporti pubblici forniscono allo specialista nozioni fondamentali sull'elaborazione dell'offerta. Sulla base di queste nozioni, lo specialista sviluppa la pianificazione dell'offerta, pianifica il materiale rotabile ed elabora gli orari di servizio del personale.

### **Modulo di base 3: Produzione / gestione aziendale**

Lo specialista dei trasporti pubblici è responsabile della sorveglianza e della regolamentazione delle procedure all'interno delle divisioni assegnate. Nel caso di discrepanze rispetto alla situazione auspicata stabilisce le priorità operative e le misure da intraprendere nel settore dei trasporti. È inoltre responsabile della sorveglianza dei trasporti nell'ambito della pianificazione costante e del dispatching. Si occupa della direzione del personale e adotta tutte le decisioni fondamentali, tenendo conto dei quattro valori di riferimento: sicurezza, puntualità, orientamento al cliente ed economicità.

### **Modulo di base 4: Gestione degli eventi**

In caso di emergenze lo specialista si reca sul posto per acquisire un quadro generale della situazione. È pertanto in costante contatto con il manager degli eventi e inoltra le informazioni importanti ai diversi organi. Si occupa in loco dei responsabili della gestione dei clienti, informa i clienti e avvia le misure necessarie volte a ripristinare il regolare esercizio. Durante queste

operazioni pone particolare attenzione alla sicurezza, alla puntualità e all'informazione di tutti gli interessati. Esegue un reporting regolare e inoltra un rapporto agli organi superiori in caso di difformità.

#### **Modulo di base 5: Marketing**

Lo specialista dei trasporti pubblici vanta conoscenze approfondite nel settore del marketing. È pertanto in grado di identificare i diversi segmenti di clientela e le relative esigenze nonché di introdurre eventuali provvedimenti per la fornitura delle prestazioni.

#### **Modulo di base 6: Servizi e vendite**

Lo specialista dei trasporti pubblici si è formato in un contesto professionale a contatto con i clienti e contribuisce così attivamente a garantire un'elevata soddisfazione dei clienti. Sfrutta le proprie conoscenze nell'ambito dell'acquisizione, della fidelizzazione e della riacquisizione dei clienti, al fine di offrire un proprio contributo alla fornitura delle prestazioni.

#### **Modulo di base 7: Direzione**

Lo specialista è in grado di dirigere, grazie alle proprie competenze direttive, team di piccole e medie dimensioni nell'ambito della propria mansione direttiva. Dirige con competenza i collaboratori nel lavoro quotidiano e trasmette regolarmente feedback ai fini della fornitura delle prestazioni. Organizza riunioni mirate del team, garantisce un'efficiente trasmissione delle informazioni al team e modera i workshop nell'ambito della propria funzione dirigenziale senza competenze direttive.

#### **Modulo di base 8: Autoregolazione**

L'autoregolazione comprende la gestione delle situazioni di stress, il rapporto con le tecniche di lavoro e decisionali e la gestione dei conflitti. Lo specialista dei trasporti pubblici vanta conoscenze approfondite in tutti i tre settori. È in grado di resistere allo stress ed evita preventivamente le situazioni stressanti. Sa attuare diverse tecniche di lavoro e decisionali e risolvere i conflitti con metodo. È costantemente impegnato a trovare una soluzione ottimale e solida.

#### **Modulo di base 9: Process e project management**

Lo specialista dei trasporti pubblici è costantemente impegnato a garantire un buon funzionamento dei processi nell'ambito di un processo continuo di miglioramento. Lo specialista dei trasporti pubblici si occupa dell'osservanza e dell'attuazione dei processi previsti nel proprio ambito di lavoro. Gestisce altresì l'ottimizzazione dei processi di lavoro esistenti, tenendo in considerazione le idee dei collaboratori. Collabora inoltre come responsabile di progetto o collaboratore di progetto all'interno di diversi progetti. Dirige il team di progetto, conduce con metodo l'attività di project management e presta attenzione alle condizioni quadro adeguate.

#### **Modulo di specializzazione 10: Pianificazione complessa delle risorse**

Lo specialista dei trasporti pubblici pianifica a lungo termine l'offerta del settore dei trasporti pubblici con un orizzonte temporale di 3 - 5 anni. Raccoglie le esigenze dei diversi gruppi d'interesse e analizza i dati disponibili. Su queste basi elabora diverse varianti dell'orario.

Elabora inoltre nuovi progetti sulla base di analisi di mercato, descrivendo approfonditamente i nuovi servizi. Il progetto include varianti che vengono valutate tramite un'analisi costi-benefici. Le conseguenze e i progetti delle diverse varianti vengono presentati ai gruppi d'interesse. Nel settore degli acquisti, in particolare della presentazione di offerte per la fornitura di una prestazione, lo specialista è responsabile della correttezza della procedura di bando.

#### **Modulo di specializzazione 11: Gestione di complessi processi di vendita e marketing**

Lo specialista dei trasporti pubblici mette in atto in maniera mirata e professionale le direttive strategiche nel settore del marketing e delle vendite all'interno della propria unità organizzativa. In quest'ambito rientrano l'elaborazione di diversi progetti (ad es. il piano di marketing), il processo di presentazione delle offerte, l'acquisizione di nuovi clienti, la fidelizzazione e la riacquisizione dei clienti, la pianificazione e l'attuazione di misure di incentivazione delle vendite, la gestione dei rapporti con i clienti e diverse attività nel settore delle pubbliche relazioni. Lo specialista si occupa attivamente della pianificazione di queste attività e di metterle in pratica in maniera mirata insieme al team.

#### **Modulo di specializzazione 12: Gestione di una divisione / team**

Lo specialista dei trasporti pubblici è responsabile della gestione di una divisione o di un team. Questa attività prevede la gestione del personale, delle finanze e dell'organizzazione sulla base di direttive strategiche. È in grado di gestire con professionalità l'acquisizione di personale, l'introduzione di nuovi collaboratori, l'assistenza e lo sviluppo del personale nonché la valutazione del personale nell'ambito dell'attività di gestione del personale. Nell'ambito della gestione finanziaria lo specialista elabora il budget per la propria divisione e controlla il costante sviluppo. Garantisce inoltre un'infrastruttura adeguata e assicura il rispetto nella propria divisione delle disposizioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

## 5. **Esami modulari / controllo delle competenze**

I candidati superano 9 esami modulari obbligatori relativi ai moduli di base e un esame modulare relativo ai moduli di specializzazione. Tutti gli esami modulari vengono valutati con il giudizio “superato” o “non superato”. Per essere ammessi all’esame finale è indispensabile aver superato tutti i nove moduli di base e un modulo di specializzazione. Gli esami modulari sono strutturati come segue:

<b>Livello</b>	<b>Modulo di base</b>	<b>Forma d’esame</b>	<b>Durata</b>
Sistema TP	MB1: Il sistema dei “trasporti pubblici”	Studio di un caso (analisi) Presentazione e colloquio con gli specialisti	90 min
	MB2: Elaborazione dell’offerta	Esame scritto	60 min
	MB3: Produzione / gestione aziendale	Esame scritto	60 min
Processo Clientela	MB4: Gestione degli eventi	Critical Incidents	60 min
	MB5: Marketing	Esame scritto	60 min
	MB6: Servizi e vendite	Critical Incidents	60 min
Processo di Direzione	MB7: Direzione	Esame scritto	60 min
	MB8: Autoregolazione	Posta in arrivo	60 min
Processo di sostegno	MB9: Process e project management	Esame scritto	60 min

<b>Livello</b>	<b>Modulo di specializzazione</b>	<b>Forma d’esame</b>	<b>Durata</b>
Sistema TP / Processo Clientela / Processo di Direzione	MS10 – MS12: Modulo di approfondimento	Studio di caso (concezione) Presentazione e colloquio con gli specialisti*	90 min

\* examen oral

Agli esami si applicano le condizioni quadro che seguono.

- La durata degli esami di ogni modulo varia da 60 a 90 minuti.
- MB1 e MS10/MS11/MS12: esame scritto e orale; lo studio di un caso viene elaborato prima dell’esame.
- MB2 – MB9: prove scritte
- Trattazione delle competenze specialistiche centrali del singolo modulo
- Grado di competenza ovvero complessità delle domande d’esame: C1 – C3, con priorità ai livelli C2 e C3.

- Per la valutazione si fa ricorso a soluzioni campione e a un sistema dettagliato, basato su criteri prestabiliti.
- Preparazione al modulo relativo all'esame finale: diversi esami modulari (MB1, MB4, MB6, MB8, MS10/MS11/MS12) si prefiggono l'obiettivo di far familiarizzare i candidati con le diverse modalità di prova che saranno impiegate anche in sede d'esame finale.

#### **Valutazione degli esami modulari**

Gli esami modulari vengono valutati sulla base di criteri stabiliti. I risultati vengono riportati in un attestato, che deve essere presentato al momento dell'iscrizione all'esame finale.

### **5.1. Durata di validità**

Un modulo assolto positivamente è valido per una durata di 5 anni ai fini dell'ammissione all'esame finale. Il giorno di riferimento è il termine ultimo previsto per l'iscrizione all'esame finale.

### **5.2. Organizzazione, accesso agli esami, svolgimento**

I punti concernenti..

- la pubblicazione,
- l'accesso,
- lo svolgimento,
- l'organizzazione

... degli esami modulari sono disciplinati dai singoli operatori della formazione.

### **5.3. Ricorsi alla commissione GQ**

Contro le decisioni degli istituti di preparazione concernenti il mancato superamento di esami modulari può essere inoltrato ricorso scritto alla commissione GQ entro 30 giorni dalla notifica della decisione stessa. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e la relativa motivazione con menzione delle prove. La decisione della commissione GQ è definitiva.

Se il ricorso viene respinto, le spese procedurali sono a carico del ricorrente.

## **6. Esame finale**

I candidati possono presentarsi all'esame finale se hanno superato tutti i dieci esami modulari (9 moduli di base e 1 modulo di specializzazione) e hanno presentato un attestato di pratica del settore. All'esame finale si applicano le seguenti condizioni quadro.

L'esame finale comprende tre parti:

- 1<sup>a</sup> parte: lavoro progettuale prima dell'esame finale / colloquio con i periti
- 2<sup>a</sup> parte: conoscenza del sistema e proprio ruolo nei trasporti pubblici
- 3<sup>a</sup> parte: presentazione e condotta operativa in situazioni autentiche

All'esame finale si esaminano le competenze menzionate nella descrizione dei moduli nonché quelle acquisite nella pratica professionale mediante attività messe in rete. L'esame verte sulle competenze centrali di tutti i moduli, con priorità alle competenze specialistiche e di metodo. La valutazione si basa su un sistema dettagliato e basato su criteri risultanti dalle competenze.

## **6.1. Procedura amministrativa**

Tutte le indicazioni di carattere organizzativo concernenti l'esame finale sono disponibili all'indirizzo [www.voev.ch](http://www.voev.ch)

## **6.2. Organizzazione e svolgimento**

L'esame finale comprende tre parti, di seguito descritte nel dettaglio.

### **6.2.1. 1ª parte d'esame: lavoro progettuale e colloquio con i periti**

Quattordici (14) settimane prima del 1° giorno d'esame, i candidati ricevono il tema per il lavoro progettuale, che verrà svolto in uno dei tre moduli di specializzazione, con la possibilità per i candidati di scegliere uno dei tre ambiti.

Il lavoro progettuale include una complessa problematica pratica, che richiede una riflessione teorica e l'elaborazione di un progetto attuativo: i candidati si orientano seguendo la struttura di seguito riportata:

1. descrizione della situazione di partenza / situazione pratica;
2. analisi della problematica;
3. elaborazione della problematica centrale;
4. esposizione teorica dei contenuti centrali;
5. elaborazione di un progetto;
6. riflessione

I candidati documentano il proprio lavoro sotto forma di relazione della lunghezza di 20-30 pagine (escludendo il frontespizio e gli allegati, che non devono superare altre 10 pagine) e la inoltrano 6 settimane prima del giorno dell'esame finale.

La correttezza dei contenuti specialistici del lavoro progettuale è valutata nell'ambito di un colloquio con i periti. Durante l'esame orale della durata di circa 40 minuti i candidati illustrano gli aspetti più rilevanti del loro progetto e li discutono in forma di colloquio tecnico con i periti.

#### **Valutazione del lavoro progettuale e del colloquio con i periti**

Il lavoro progettuale e il colloquio con i periti sono valutati sulla base di criteri prestabiliti. Il giudizio sul colloquio con i periti viene espresso da due periti d'esame. I candidati ricevono un punteggio per la realizzazione del loro progetto e un punteggio per il colloquio con i periti. La direzione d'esame converte i punteggi nel voto della 1ª parte d'esame.

### **6.2.2. 2ª parte d'esame: conoscenza del sistema e proprio ruolo nei trasporti pubblici**

La seconda parte dell'esame finale è costituita dalla prova scritta "Conoscenza del sistema e proprio ruolo nei trasporti pubblici", che prevede quattro metodi d'esame operativi. Le quattro prove da superare sono le seguenti:

1. studio di un caso sul "sistema dei trasporti pubblici";
2. posta in arrivo riferita al ruolo "Disposizione" o "Manager degli eventi"
3. compito di pianificazione riferito al ruolo "Pianificazione";
4. mini-case sul "sistema dei trasporti pubblici".

#### **Valutazione dell'esame scritto**

La valutazione è espressa da due periti d'esame sulla base di criteri prestabiliti. I candidati ricevono un punteggio per ogni prova assegnata (studio di un caso, posta in arrivo, compito di pianificazione, mini-case). La direzione d'esame converte il punteggio nel voto della parte d'esame "Conoscenza del sistema e proprio ruolo nei trasporti pubblici".

### **6.2.3. 3ª parte d'esame: presentazione e condotta operativa in situazioni autentiche**

L'esame orale "Presentazione e condotta operativa in situazioni autentiche" prevede tre diversi prove operative:

1. presentazione del lavoro progettuale;
2. mini-case sull'identità professionale, ruolo e tendenze nei trasporti pubblici.

#### **Valutazione dell'esame orale**

La valutazione si basa su criteri prestabiliti e viene formulata da due periti d'esame. I candidati ricevono un punteggio per le proprie prestazioni nelle due prove assegnate (presentazione e mini-case). La direzione d'esame converte il punteggio conseguito nel voto della parte d'esame "Presentazione e condotta operativa in situazioni autentiche".

## **6.3. Condizioni quadro**

### **Lingua**

L'esame finale è organizzato nelle tre lingue nazionali tedesco, francese e italiano a condizione che venga raggiunto il numero minimo di candidati previsto per ciascuna lingua come da punto 4.11 del regolamento d'esame e che questi soddisfino le condizioni di ammissione.

### **Materiale autorizzato**

All'esame è autorizzato il materiale personale del candidato.

### Attribuzione dei voti

L'esame finale comprende tre parti d'esame e complessivamente 8 singole prove. Le valutazioni riportate nelle tre parti d'esame concorrono a determinare, ciascuna nella misura di un terzo, il voto complessivo.

Per ogni prova vengono impiegati determinati criteri di valutazione. Il numero esatto e il peso dei criteri sono indicati nella seguente tabella. Per ogni criterio di valutazione viene impiegata una scala con 4 livelli. L'attribuzione dei punti avviene nella forma seguente:

- 0 = 0 punti, nessun risultato visibile
- 1 = 1 punto, criterio parzialmente soddisfatto
- 2 = 2 punti, criterio soddisfatto
- 3 = 3 punti, aspettative superate

La seguente tabella riporta l'attribuzione dei punti e il peso.

Parte	Prova assegnata	Numero dei criteri di valutazione	Punteggio massimo per ogni prova	Ponderazione	Punteggio massimo per ogni prova	Punteggi o massimo per ogni parte
1 <sup>a</sup> parte	Lavoro progettuale	6	18	3	$\Sigma = 54$	$\Sigma = 78$
	Colloquio con i periti	4	12	2	$\Sigma = 24$	
2 <sup>a</sup> parte	Studio di un caso	6	18	1	$\Sigma = 18$	$\Sigma = 72$
	Posta in arrivo	6	18	1	$\Sigma = 18$	
	Compito di pianificazione	6	18	1	$\Sigma = 18$	
	Mini-case (scritto)	6	18	1	$\Sigma = 18$	
3 <sup>a</sup> parte	Presentazione	4	12	2	$\Sigma = 24$	$\Sigma = 48$
	Mini-case (orale)	4	12	2	$\Sigma = 24$	

I voti vengono calcolati come segue sulla base della direttiva CSFP:

$$\frac{\text{Numero di punti ottenuti} \times 5}{\text{Numero massimo di punti}} + 1 = \text{nota}$$

La valutazione e l'attribuzione dei voti è regolata dal paragrafo 6 del regolamento d'esame.

#### **6.4. Ricorsi alla SEFRI**

Contro le decisioni della commissione GQ relative all'esclusione dall'esame finale o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni. Il foglio informativo concernente i ricorsi è disponibile all'indirizzo [www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch).

A decidere in prima istanza sui ricorsi è la SEFRI. Entro 30 giorni dalla pubblicazione la sua decisione può essere portata davanti al Tribunale amministrativo federale.

Berna, 3. 9. 2014

la Presidente della commissione GQ

Franziska Lottenbach

## Appendice 1: Glossario

Nozione/abbreviazione	Spiegazione
Richiesta di ricusa	Una richiesta di ricusa è la domanda con cui si chiede di poter cambiare il perito assegnato a un esame.
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione specifica la scala o il metro di giudizio con cui si verifica una competenza. Le conoscenze specifiche e le capacità richieste fanno parte della scala. I criteri sono definiti prima dell'esame e indicano che cosa è atteso, quali prestazioni devono essere realizzate e quali capacità devono essere presenti per poter fornire una buona prestazione. Servono come base per la correzione o la valutazione di un esame.
SEFRI	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione.
Critical Incidents	Forma di esami. Un critical incident descrive una situazione relativa al posto di lavoro che può essere risolta con competenze scelte. Ai candidati viene presentata una situazione pratica in base alla quale descrivono il loro modo concreto di procedere.
Competenze professionali	→ Competenza (operativa) riferita alle conoscenze specifiche di cui dispone una persona. Per esempio: solide conoscenze professionali e capacità di individuare le interrelazioni.
Studio di un caso	Nello studio di un caso si analizza e si elabora sulla base di materiale (pratico) autentico (dati, descrizione di processi, statistiche, analisi di gruppi d'interesse, ecc.) una situazione pratica o un caso reale, complesso e dalle svariate sfaccettature.
Campo operativo	In pedagogia per campo operativo si intende un insieme di compiti associati a situazioni operative professionali, sociali e di vita. I campi operativi sono sempre pluridimensionali in quanto collegano fra loro problematiche professionali, sociali e individuali. Da questi campi operativi derivano i campi di apprendimento per la formazione professionale.
Compito di pianificazione	Il compito di pianificazione prevede che i candidati elaborino un progetto (progetto di pianificazione, progetto di marketing, controprogetto, ecc.) basato su uno scenario pratico complesso.
Fattori critici di successo	Fattori di qualità che indicano quali requisiti deve avere una persona per poter gestire professionalmente una situazione di lavoro. I fattori critici di successo considerano fattori professionali, metodologici, sociali e personali.

Competenze (operative)	Capacità (operativa) di un individuo; spesso sono associate a competenze (operative) <i>professionali</i> . Le competenze operative professionali comprendono la capacità e la disponibilità dell'individuo di agire nelle situazioni professionali con professionalità, riflessione personale e responsabilità sociale e di sviluppare continuamente le proprie possibilità di agire. La competenza operativa comprende le competenze professionali, metodologiche, personali e sociali.
Livelli C	I livelli C forniscono informazioni sul grado di complessità degli obiettivi di apprendimento. Sono classificati in sei livelli: il livello 1 è quello inferiore, mentre il livello 6 indica il massimo grado di complessità. Per diventare professionisti competenti è necessario raggiungere obiettivi di apprendimento in tutti i sei livelli. C1=conoscenza, C2=comprendione, C3=applicazione, C4=analisi, C5=sintesi, C6=valutazione.
Mini-case	I mini-case descrivono eventi problematici o situazioni lavorative quotidiane di uno specialista. I mini-case vengono presentati ai candidati che devono descrivere e motivare una possibile azione.
Competenze metodologiche	→ Competenze (operative) riferite alla metodologia, alla procedura metodica e all'utilizzo di mezzi ausiliari a disposizione dei professionisti nello svolgimento delle proprie attività.
Posta in arrivo	Nella prova della "Posta in arrivo" i candidati si confrontano con informazioni tipiche (informazioni dei sistemi IT, messaggi telefonici, e-mail, SMS, moduli, annotazioni, ecc.) con cui hanno normalmente a che fare durante il loro lavoro. Entro un intervallo di tempo stabilito i candidati devono elaborare le informazioni, stabilire le azioni corrette, metterle in sequenza e motivare le loro decisioni.
Competenze personali	→ Competenze (operative) riferite alle capacità personali di un professionista. Esempio: capacità di autoriflessione critica, valutazione del proprio agire e degli effetti (conseguenze) su altre persone.
Competenze sociali	→ Competenze (operative) riferite a capacità sociali richieste a una persona nell'ambito delle sue attività. Per esempio: capacità di immedesimazione, contatti con persone di culture diverse, gestione accurata dei clienti.
Commissione GQ	Commissione per la garanzia della qualità.

## ***Appendice 2: Identificazione dei moduli***

### ***Modulo di base 1: Il sistema dei “trasporti pubblici”***

#### **Prerequisiti**

Nessuno

#### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici svolge le proprie attività all'interno del sistema dei trasporti pubblici, che include il trasporto di persone e merci.

Il sistema dei trasporti pubblici include diversi partner, come ad es. clienti, politica e amministrazione pubblica, associazioni, altre imprese di trasporti, rappresentanti di interessi, da tenere in considerazione nella fornitura delle prestazioni. In particolare è essenziale tenere conto che oltre a svolgere un'attività di mercato il trasporto pubblico assolve anche a una funzione pubblica e pertanto è strettamente collegato al sistema politico svizzero. La fornitura di un servizio universale all'interno del settore pubblico contraddistingue le modalità di fornitura del servizio. Lo specialista dei trasporti pubblici opera quindi in un complesso quadro normativo (leggi e ordinanze) che deve essere osservato.

Il sistema dei trasporti pubblici si contraddistingue per le sue svariate interconnessioni e dipendenze. Sia l'offerta sia l'infrastruttura impiegata o il materiale rotabile devono essere pensati per soddisfare queste dipendenze.

Lo specialista dei trasporti pubblici vanta ampie conoscenze del sistema dei trasporti pubblici. Nella fornitura delle prestazioni tiene conto proattivamente delle interconnessioni e delle dipendenze in funzione della situazione. È consapevole dell'importanza dei diversi gruppi d'interesse nonché delle competenze degli organi partecipanti preposti alla pianificazione e alla realizzazione dei trasporti pubblici e agisce con cautela e nell'ambito normativo stabilito.

#### **Situazione di lavoro tipo**

Lo specialista dei trasporti pubblici opera nel sistema dei trasporti pubblici in funzione della situazione e tenendo conto dei singoli elementi del sistema e dei rapporti reciproci. Valuta correttamente le reazioni provocate con ogni azione all'interno del sistema in diversi luoghi. Ciò significa che valuta in anticipo le possibili reazioni e include di conseguenza queste valutazioni nelle proprie azioni. Nel caso di richieste complesse dei clienti o di reclami lo specialista dei trasporti pubblici esprime le proprie argomentazione in maniera fondata, illustrando comprensibilmente le premesse.

### **Controllo delle competenze**

Esame modulare scritto e orale. L'esame scritto prevede lo studio di un caso (analisi). L'esame orale include la presentazione dello studio del caso e un colloquio con gli specialisti.

Durata

90 minuti (prova scritta: 60 minuti; prova orale: 30 minuti)

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB1/componente dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di nominare i partner principali nel sistema dei trasporti pubblici e illustrare i collegamenti e le dipendenze o gli interessi specifici, tenendo in considerazione sia il trasporto di persone sia il trasporto di merci.

...vanta conoscenze approfondite nel settore del servizio pubblico ed è in grado di illustrare l'importanza politico-economica dei trasporti pubblici e i modelli di finanziamento.

...è in grado di mostrare i collegamenti con la politica fornendo esempi e di individuare le conseguenze sull'attività lavorativa quotidiana.

...è in possesso di una conoscenza di base delle leggi e dei regolamenti che disciplinano il settore dei trasporti pubblici.

...è in grado di mostrare le diverse dipendenze e correlazioni sulla base di esempi concreti.

...è in grado di descrivere le responsabilità dei committenti del trasporto di persone (federazione, cantoni, comuni) e la loro integrazione nel processo di committenza.

...è in possesso di una conoscenza di base dell'attuale sistema di produzione del trasporto di merci in Svizzera e dei flussi di merci europei.

...vanta conoscenze approfondite delle relazioni nell'ambito della produzione del trasporto pubblico (pianificazione, attuazione, responsabilità, collaborazione).

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 2: Elaborazione dell'offerta**

### **Prerequisiti**

Aver completato con successo il modulo MB1 Sistema dei trasporti pubblici.

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici organizza l'offerta dei trasporti pubblici in maniera professionale nell'ambito di una pianificazione annuale.

Ha conoscenze approfondite nella raccolta e nell'elaborazione dei dati relativi ai più vari fattori di pianificazione (ad es. direttive relative agli orari, capacità delle linee, flussi pendolari). Dispone pertanto dei principi di base essenziali per l'organizzazione dell'offerta. Fondandosi su tali principi definisce nell'orario l'intera organizzazione dell'offerta, pianifica il rispettivo materiale rotabile e i turni del personale.

Nell'ambito dell'organizzazione dell'offerta è in grado di valutare con competenza l'adeguatezza dei principi di base e dei risultati della pianificazione. Individua con sicurezza gli errori di pianificazione e ne desume gli opportuni provvedimenti.

Nell'ambito della pianificazione dell'offerta sul lungo termine, lavora alla redazione di documenti in cui riporta le cifre, i fatti e le esperienze rilevanti.

### **Situazione di lavoro tipo**

Organizzazione dell'orario

Lo specialista dei trasporti pubblici definisce nell'orario l'intera organizzazione dell'offerta. La definizione dell'orario si articola nelle seguenti fasi: 1. abbozzare l'orario sotto forma di una griglia di base (definire un grafico approssimativo della rete, gli orari delle coincidenze e delle corse); 2. progettare un orario ideale (senza i costi e senza tenere conto delle esigenze dei specifici portatori di interesse); 3. elaborare un abbozzo dell'orario (definire la rotazione dei veicoli e i turni considerando i vari portatori di interesse e le rispettive esigenze, prestando attenzione al mantenimento di un equilibrio fra domanda e offerta); 4. elaborare l'orario definitivo. Queste fasi vengono portate a termine dallo specialista dei trasporti pubblici in maniera autonoma. Ognuna delle fasi comporta un'analisi dell'attuabilità. Lo specialista dei trasporti pubblici presenta il primo abbozzo all'organo decisionale superiore, che lo esamina. Se l'abbozzo viene approvato, lo specialista dei trasporti pubblici procede all'elaborazione dell'orario dettagliato.

Pianificazione del materiale rotabile

Lo specialista dei trasporti pubblici ha a sua disposizione la pianificazione di base per le rotazioni delle locomotive e delle vetture, e si occupa della loro elaborazione più dettagliata verificando l'attuabilità e l'adeguatezza della pianificazione esistente. Per effettuare tale verifica deve considerare i regolari interventi di manutenzione per i veicoli e l'economicità dell'impiego degli stessi. Controlla quindi in modo dettagliato l'impiego dei mezzi di trazione e dei vagoni, verificando che questo comporti il minor numero possibile di cambi. All'occorrenza, elabora delle alternative e ne discute con il team. Lo specialista dei trasporti pubblici collabora pertanto

con gli addetti alla manutenzione e prende degli accordi con questi. Intrattiene costanti contatti con i pianificatori degli incroci relativamente alla pianificazione dei luoghi di deposito. La pianificazione è effettuata con supporti informatici. Lo specialista dei trasporti pubblici crea un modello di sintesi per la disposizione quotidiana relativa al servizio diurno dei mezzi di trazione. Controlla regolarmente la pianificazione. Per le operazioni standard effettua il controllo a occhio nudo, in caso di pianificazioni complesse vengono riprodotti i tragitti.

#### Definizione dei turni

Nella preparazione del lavoro, l'assegnazione del personale viene pianificata con supporti informatici circa 5 settimane in anticipo. Lo specialista dei trasporti pubblici deve riesaminare l'organico del personale in relazione alle tratte da coprire. Esegue i primi provvedimenti volti a compensare situazioni di sottooccupazione ed eventualmente, di sovraoccupazione, e prende i primi contatti con il personale tenendo conto delle basi legali e delle convenzioni d'impiego in vigore nonché delle competenze e dei desideri del personale. Oltre alle tratte pianificate in maniera standard, lo specialista dei trasporti pubblici prende in considerazione anche i bisogni del personale dei servizi legati a eventi particolari, ovvero dei servizi non di linea. Nella preparazione del lavoro opera in maniera autonoma e indipendente. Sulla base della preparazione del lavoro elabora poi la pianificazione dettagliata. Ogni servizio viene quindi assegnato definitivamente a un membro del personale. Per effettuare questa assegnazione, lo specialista dei trasporti pubblici collabora con le persone preposte alla distribuzione del lavoro delle altre sedi e, se necessario, viene in loro aiuto. In caso di difficoltà nella distribuzione del personale, esamina altre possibili soluzioni. Lo specialista dei trasporti pubblici guarda se, per una tratta pianificata, è possibile sottrarre del personale. In tal caso, ammette che vi siano perdite di qualità a favore della pianificazione di tutte le tratte. Nel definire i turni lo specialista dei trasporti pubblici considera anche le ferie, che vengono pianificate periodicamente. Tale pianificazione è fatta in modo che siano raggruppate il maggior numero possibile di settimane di ferie. Invita i collaboratori a richiedere le ferie desiderate per ordine di priorità. Una volta che i collaboratori hanno provveduto alla richiesta delle ferie, lo specialista dei trasporti pubblici controlla se le leggi sugli orari e la durata del lavoro sono rispettate. Mette a punto la pianificazione e analizza le situazioni in cui si necessita di rinforzi. Provvede quindi per tempo ad avviare un'eventuale ricerca di personale.

#### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che consiste in una serie di domande di diverso tipo cui occorre rispondere per iscritto (domande a risposta multipla, elaborazione testo semplice, elaborazione testo complesso, problema situazionale, prova di visualizzazione).

Durata

60 minuti

#### **Livello e numero del modulo**

AP-MB2/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

## **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di elaborare varianti di orario in un orizzonte temporale a lungo termine prendendo in considerazione le conseguenze strutturali, le capacità necessarie per il traffico viaggiatori e il traffico merci nonché gli interessi dei vari soggetti coinvolti (portatori di interesse);

...è in grado di definire l'orario in maniera competente;

...è in grado, sulla base di una pianificazione di base preesistente, di elaborare delle alternative per l'organizzazione dell'orario;

...è in grado di mettere a punto l'orario grafico in modo che tutte le coincidenze siano armonizzate fra loro;

...è in grado di pianificare il materiale rotabile e di accordarsi con gli uffici interessati;

...è in grado di organizzare materiale rotabile supplementare sulla base degli ordini effettuati;

...è in grado di pianificare il materiale rotabile tenendo conto delle condizioni stradali e delle varie leggi sulle sezioni stradali;

...è in grado di pianificare la rotazione delle vetture in modo da consentire l'esecuzione della pulizia e della manutenzione del materiale rotabile;

...è in grado di definire i turni e la pianificazione delle ferie del personale e, all'occorrenza, di provvedere alla ricerca di ulteriore personale;

...dispone di una solida conoscenza dei principi fondamentali sul modo di tenere una conversazione e sulla gestione di situazioni comunicative complicate;

...è in grado di definire l'organico a medio termine e di presentare le relative richieste sulla base dei turni e delle evoluzioni demografiche nel team;

## **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

## **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 3: Produzione / gestione aziendale**

### **Prerequisiti**

Aver completato con successo il modulo MB 1 Sistema complessivo trasporti pubblici.

### **Competenze**

Di norma, lo specialista dei trasporti pubblici si occupa in maniera professionale della realizzazione dell'offerta nell'ambito dei trasporti pubblici. Nella pianificazione attuale e nel dispatching, è responsabile della sorveglianza del traffico ed è capo di un settore. Si occupa della direzione tecnica del personale, esprime le proprie opinioni, che hanno valore decisivo, tenendo presente 4 valori cruciali (sicurezza, puntualità, orientamento al cliente ed economicità). Lo specialista dei trasporti pubblici è responsabile della sorveglianza e della regolamentazione delle procedure all'interno delle divisioni assegnate. Nel caso di discrepanze dalla situazione auspicata stabilisce le priorità operative e le misure da intraprendere nel settore dei trasporti.

Nell'ambito della conduzione (pianificazione) inoltra le informazioni importanti ai vari uffici o alle varie persone.

### **Situazione di lavoro tipo**

Lo specialista dei trasporti pubblici provvede al rispetto dell'orario. Dispone i treni in base ai binari e ai tracciati disponibili mediante sistemi di sicurezza nell'ottica di un'ottimizzazione dei parametri orario, tempo, velocità, consumo di energia, coincidenze, afflusso di clienti, impiego di personale e rotazione locomotive e materiale rotabile. Il lavoro copre una durata di 24 ore. La comunicazione con gli uffici coinvolti avviene in larga misura tramite supporti informatici. Lo specialista dei trasporti pubblici non può tralasciare alcuna comunicazione. Informa il personale di accompagnamento sulle modifiche. In caso di difficoltà, si mette in contatto con il proprio superiore. A seconda della regolamentazione delle competenze, agisce con responsabilità propria o in collaborazione con il superiore.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che consiste in una serie di domande di diverso tipo cui occorre rispondere per iscritto (domande a risposta multipla, elaborazione testo semplice, elaborazione testo complesso, problema situazionale, prova di visualizzazione).

Durata

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB3/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

## **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di sorvegliare e gestire le attività aziendali e lavora in stretta collaborazione con il suo team;

...è in grado di sorvegliare le attività aziendali in modo tale da poter reagire prontamente in caso di un scostamento dallo stato teorico;

...analizza regolarmente le sue pianificazioni per verificare che siano state considerati tutti i collegamenti in rete e tutte le disposizioni legali e ne deduce informazioni utili per la prossima pianificazione;

...di norma, sa trasmettere tempestivamente tutte le informazioni importanti agli uffici coinvolti rivolgendosi alle persone giuste;

...è in grado di riflettere sul proprio lavoro e su quello del proprio del team valutando regolarmente gli aspetti di puntualità, sicurezza, orientamento al cliente ed economicità e, all'occorrenza, sa desumerne gli opportuni provvedimenti;

...è in grado di cogliere un'eventuale divergenza dalle direttive aziendali che sono state formulate e sa quindi intervenire a riguardo;

...è in grado di adempiere l'ordine del cliente entro il termine convenuto senza perdere di vista le risorse che sono a disposizione.

## **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

## **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 4: Gestione degli eventi**

### **Prerequisiti**

Aver portato a termine i moduli MB 1 Sistema dei trasporti pubblici, MB 2 Elaborazione dell'offerta, e MB 3 Produzione / Gestione operativa

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici, in caso di problemi nell'ambito della conduzione (pianificazione) inoltra tempestivamente le informazioni essenziali ai vari uffici rivolgendosi alle persone giuste. In caso di guasto, è in costante contatto con l'addetto alla gestione eventi e si procura le informazioni importanti per la definizione delle rispettive situazioni del traffico e il relativo adattamento. Si occupa dell'orientamento dei clienti sul posto, coordina e assiste i flussi pendolari e viene in aiuto ai passeggeri. Prende i giusti provvedimenti a seconda della situazione per garantire un efficiente svolgimento delle operazioni. In caso di crisi, lo specialista dei trasporti pubblici assiste i collaboratori sul posto. Coordina le comunicazioni e le informazioni dei dirigenti di movimento e delle autorità interessate sul posto. Compila i relativi moduli e redige i comunicati destinati alle rispettive autorità.

In caso di avaria, assicura una gestione efficiente del guasto e avvia le misure necessarie per il ripristino delle normali attività. Tale gestione viene effettuata prestando particolare attenzione alla sicurezza, alla puntualità e all'informazione destinata al cliente. Si occupa pertanto di un'informazione adeguata degli interessati e delle documentazioni necessarie. Esegue un reporting regolare e inoltra un rapporto agli organi superiori in caso di difformità.

### **Situazione di lavoro tipo**

In caso di un evento (guasti tecnici, incidenti, danni alle persone, guasti alle installazioni esterne ecc.) lo specialista dei trasporti pubblici garantisce una visione generale della situazione sul posto. Chiarisce con la centrale operativa quali misure sono già state avviate e elabora dei pronostici per la centrale di comando del traffico relativi alla probabile durata del guasto. Precisa e realizza le descrizioni degli eventi in modo che i responsabili possano intraprendere i passi necessari. A seconda della portata dell'evento, chiede ai responsabili l'intervento di ulteriori persone. All'occorrenza, lo specialista dei trasporti pubblici assiste il conducente. Se il conducente deve essere assistito in maniera più intensiva, avvisa la persona responsabile o gli addetti all'assistenza psicologica. È la persona di contatto per gli enti di pronto soccorso e le autorità preposte all'indagine. Si assicura che vi sia sul posto una persona di contatto dell'azienda finché il problema non è risolto.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che comporta delle domande sugli eventi critici (*critical incidents*), ossia brevi descrizioni di casi che illustrano una situazione relativa al posto di lavoro che può essere risolta ricorrendo alle esperienze e alle competenze richieste in materia di *customer process*.

### **Durata**

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB4/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...in caso di guasto, è in grado di garantire l'assegnazione delle risorse umane in tempi rapidi;

...in caso di guasto, sa definire una strategia d'intervento sulla base delle informazioni rilevanti e avviare tutti i passi essenziali volti alla sua attuazione;

...si adopera per una comunicazione tempestiva con le persone coinvolte che sia adeguata agli specifici destinatari;

...sa informare i clienti sul posto in maniera completa;

...sa eseguire l'orientamento dei clienti sul posto in maniera professionale;

...si mostra capace di farsi carico della situazione e, anche in condizioni di stress, dà particolare peso ad una buona comunicazione con il cliente;

...è in grado di riesaminare le proprie strategie d'intervento in caso di guasto nell'ottica di un impiego delle risorse e un orientamento del cliente efficienti nonché relativamente alla loro attuabilità e, all'occorrenza, sa desumerne i provvedimenti opportuni;

...è in grado di definire strategie di traffico contingenti (strategie di emergenza) e di inoltrare le informazioni rilevanti ai servizi coinvolti;

...dimostra sicurezza nello stabilire le priorità e fa in modo che sia messa in atto un'organizzazione dei sistemi di supporto che sia la più efficiente possibile;

...dispone di una solida conoscenza metodica nell'ambito dell'analisi contingente, dell'identificazione dei problemi, della definizione delle priorità e dell'identificazione dei collegamenti;

...dispone di conoscenze di base sulla comunicazione e l'informazione in situazioni di crisi.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 5: Marketing**

### **Prerequisiti**

Nessuno

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici è consapevole del fatto che si muove in un contesto di mercato complesso. Sa identificare i diversi segmenti della clientela con le rispettive esigenze e sa desumerne le possibili conseguenze per la fornitura di prestazioni nei trasporti pubblici.

Dispone di solide conoscenze nell'ambito delle attività di marketing (concezione del prodotto, comunicazione, distribuzione ecc.).

Queste conoscenze gli consentono un'ampia comprensione sui segmenti della clientela e le attività di prospezione di mercato nei trasporti pubblici. Tale comprensione gli consente di disporre costantemente di una visione di mercato nella propria fornitura di prestazioni e, eventualmente, di dedurne le conseguenze per il proprio operato.

### **Situazione di lavoro tipo**

Gli utenti dei trasporti pubblici diventano sempre più esigenti e i loro bisogni sempre più eterogenei. Così, i pendolari hanno aspettative e desideri differenti rispetto, ad esempio, a un gruppo di turisti che sta facendo una gita giornaliera. A questi si aggiungono le esigenze del traffico lento e le nuove prestazioni di mobilità (ad es. il trasporto e il noleggio biciclette, Mobility, servizi di consegna a domicilio ecc.) Gli enti dei trasporti pubblici sono chiamati a servire questi diversi segmenti di clientela con prodotti adeguati o pacchetti di prestazioni nel modo più idoneo possibile.

È di centrale importanza che lo specialista dei trasporti pubblici, nella sua fornitura di prestazioni, riesca a soddisfare i vari segmenti della clientela e le relative esigenze specifiche facendo ricorso alla sua competente comprensione del mercato per un'organizzazione della propria fornitura di prestazioni che sia la più ottimale possibile.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che consiste in una serie di domande di diverso tipo cui occorre rispondere per iscritto (domande a risposta multipla, elaborazione testo semplice, elaborazione testo complesso, problema situazionale, prova di visualizzazione).

Durata

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB5/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

## **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...sa individuare i principali concorrenti esterni al sistema;

...dispone di conoscenze di base relative al marketing dei servizi;

...definisce i vari segmenti della clientela in base alle rispettive peculiarità e alle conseguenze per i trasporti pubblici;

...sa reperire i prodotti/pacchetti di servizi (soluzioni di mercato) per i diversi segmenti della clientela nell'ambito dei trasporti pubblici;

...sa reperire le misure di marketing nell'ambito della comunicazione e della distribuzione per i diversi segmenti della clientela nell'ambito dei trasporti pubblici;

...analizza i diversi bisogni dei clienti e, a partire da questi, individua gli ambiti in cui potrebbero risultare contrasti nell'organizzazione e nell'attuazione dell'offerta;

...nelle proprie forniture di prestazioni, mette in atto un coerente orientamento al mercato;

...sa definire le esigenze del traffico lento e delle nuove prestazioni di mobilità in relazione con i trasporti pubblici.

## **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

## **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 6: Servizi e vendite**

### **Prerequisiti**

Nessuno

### **Competenze**

La pianificazione dell'offerta deve soddisfare il più ampiamente possibile i bisogni della clientela. Lo specialista dei trasporti pubblici è consapevole del fatto che la qualità dei servizi e la soddisfazione della clientela nasce dall'interazione diretta con i clienti.

Sulla scorta dei fattori rilevanti per la qualità dei servizi, sa organizzare in maniera professionale l'interazione con il cliente contribuendo quindi attivamente ad un'alta soddisfazione della clientela.

Utilizza la sua comprensione nell'ambito dell'acquisizione, della fidelizzazione e della riacquisizione della clientela per formulare il proprio contributo nell'ambito della fornitura di prestazioni adottando un costante orientamento alla clientela.

### **Situazione di lavoro tipo**

Lo specialista dei trasporti pubblici, nell'ambito della fornitura delle prestazioni, si confronta quotidianamente con il cliente e con i suoi bisogni. Che si tratti della pianificazione dell'offerta o anche della sua realizzazione, pone sempre il cliente al centro dell'attenzione. Il suo operato si basa sempre sulla considerazione degli effetti che ne risulteranno sui clienti. Analizza regolarmente le proprie prestazioni affinché sia sempre garantita un'alta qualità dei servizi e, se necessario, interviene per ottimizzarla.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che comporta delle domande sugli eventi critici (*critical incidents*), ossia brevi descrizioni di casi che illustrano una situazione relativa al posto di lavoro che può essere risolta ricorrendo alle esperienze e alle competenze richieste in materia di *customer process*.

Durata

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB6/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...dispone delle conoscenze di base nell'ambito delle vendite e della qualità dei servizi;

...possiede le nozioni essenziali relative alle misure per l'acquisizione, la fidelizzazione e la riacquisizione della clientela nei trasporti pubblici e apporta sistematicamente il proprio contributo;

...applica i fattori di successo centrali per la qualità dei servizi in un campo d'attività;

...nella fornitura di prestazioni mostra un costante orientamento alla clientela;

...analizza regolarmente la propria definizione di prestazioni in relazione ai fattori per la qualità dei servizi e, all'occorrenza, ne desume i provvedimenti necessari per un'ottimizzazione;

...è in grado di effettuare la pianificazione, l'esecuzione e il riesame dei controlli dei titoli di trasporto;

... sa gestire in maniera adeguata alla situazione specifica l'ambito in questione, particolarmente soggetto a tensioni, in cui occorre trovare un equilibrio fra controllo e atteggiamento di servizio.

... è in grado di integrare la pianificazione dell'offerta con servizi di mobilità innovativi e di consulenza (traffico nazionale e internazionale con bicicletta al seguito, noleggio biciclette, consegne a domicilio, Mobility, ecc.) (C3).

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 7: Direzione**

### **Prerequisiti**

Nessuno

### **Competenze**

Nell'ambito dei trasporti pubblici lo specialista dei trasporti pubblici assume la conduzione tecnica con competenze direttive (ad es. responsabile del turno) o la conduzione tecnica senza competenze direttive (ad es. adempimento di funzioni trasversali / direzione per matrice). Tali funzioni vengono svolte in collaborazione con diverse persone o diversi team.

Lo specialista dei trasporti pubblici dirige i collaboratori nel loro lavoro quotidiano in modo tale da consentire loro di svolgere i propri incarichi in maniera efficiente. Trasmette costanti feedback relativi alla fornitura di prestazioni. Affronta immediatamente e in maniera professionale i dialoghi difficoltosi con i collaboratori. Si impegna per una fornitura di prestazioni professionale e, nel caso abbia competenze direttive, vi adempie in maniera adeguata alla situazione. A intervalli regolari, contatta i diretti superiori per garantire la trasmissione delle informazioni.

Nell'ambito della sua conduzione tecnica, riesce a dirigere team più piccoli come anche team di media grandezza. Conduce riunioni di team mirate, si impegna per un'efficace trasmissione di informazioni al team e modera workshop.

### **Situazione di lavoro tipo**

#### **Conduzione tecnica con competenze direttive**

Per lo specialista dei trasporti pubblici l'assistenza tecnica al personale fa parte dei propri compiti. Impartisce gli incarichi di lavoro ai collaboratori e sorveglia la loro attuazione. Si assicura che si faccia un impiego coerente dei sussidi standardizzati. Nell'ambito dello svolgimento degli incarichi, all'occorrenza aiuta i collaboratori ed effettua regolarmente una valutazione delle prestazioni nell'ottica di un feedback a cadenza giornaliera. Incoraggia pertanto una cultura del feedback attivo. Lo specialista dei trasporti pubblici adotta un tipo di conduzione tecnica improntato alla solidarietà fra colleghi e cerca di venire incontro alle esigenze individuali dei collaboratori. Dedica appositamente del tempo ai suoi collaboratori e dimostra stima nei loro confronti.

#### **Conduzione tecnica senza competenze direttive**

Lo specialista dei trasporti pubblici dirige un gruppo di lavoro adottando un orientamento agli obiettivi e ai collaboratori. Nell'ambito della conduzione tecnica dirige riunioni dei gruppi di lavoro e invia un invito per la riunione ai partecipanti. Chiede a questi ultimi, in precedenza, di suggerire altri argomenti e ordini del giorno dal loro punto di vista. Lo specialista dei trasporti pubblici, nel condurre la riunione, si assicura che tutti i collaboratori possano partecipare ed esprimere le proprie esigenze. Tematizza problemi o punti critici in modo tempestivo, schietto e orientato alla soluzione. Nell'ambito delle riunioni di lavoro, lo specialista dei trasporti pubblici argomenta le sue richieste tecniche in modo comprensibile e convincente. In tale sede, gestisce in maniera professionale le esigenze, potenzialmente contrastanti fra loro, dell'imposizione di

richieste contenutistiche e di una moderazione dei gruppi di lavoro che sia la più imparziale possibile.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che consiste in una serie di domande di diverso tipo cui occorre rispondere per iscritto (domande a risposta multipla, elaborazione testo semplice, elaborazione testo complesso, problema situazionale, prova di visualizzazione).

Durata

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB7/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di assistere il personale nella sua fornitura di prestazioni mediante incarichi di lavoro concreti e feedback costruttivi;

...è in grado di gestire complicate situazioni operative di conduzione in maniera metodica e orientata alla soluzione.

...è in grado di organizzare le sue attività in rapporto con le riunioni del team in maniera professionale;

...è in grado di predisporre la trasmissione di informazioni al team in maniera professionale;

...è in grado di preparare meeting e workshop mirati rispetto agli obiettivi da raggiungere e di portarli poi a termine in modo che vi sia la più grande cooperazione possibile fra i partecipanti.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 8: Autoregolazione**

### **Prerequisiti**

Nessuno

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici sa farsi carico di ogni tipo di situazione, che è in grado di gestire con lungimiranza anche in condizioni di stress.

Sa gestire se stesso/a facendo ricorso ad adeguate tecniche di autoregolazione / lavorative e decisionali.

Lo specialista dei trasporti pubblici sa gestire i conflitti in modo metodico e sa trovare una valida soluzione.

### **Situazione di lavoro tipo**

#### **Gestione dello stress**

Nel suo quotidiano professionale, lo specialista dei trasporti pubblici è confrontato/a a logoranti situazioni di stress che, a lungo andare, possono pregiudicarne il benessere fisico e l'efficienza. Esempi tipici sono difficoltà a livello delle risorse, situazioni e decisioni critiche nelle attività operative, con i collaboratori, pressione, carico eccessivo di lavoro ecc.

Lo specialista dei trasporti pubblici gestisce queste situazioni di stress con un atteggiamento proattivo. Individua precocemente i fattori e le fonti di stress, li affronta e tenta di comprendere le rispettive cause e conseguenze individuando poi le risorse e i supporti a sua disposizione. Lo specialista dei trasporti pubblici mette a confronto i diversi approcci, li valuta e pianifica una procedura sistematica per la gestione dello stress. Nella pratica, utilizza tecniche efficaci di gestione dello stress, ad es. il supporto sociale di colleghi, metodi di rilassamento, ecc. In situazioni di stress estreme, difficilmente gestibili da soli, lo specialista dei trasporti pubblici si rivolge a persone esterne (colleghi o eventualmente specialisti) per avere dei consigli e avvalersi della loro esperienza.

Oltre alla gestione dello stress individuale, lo specialista dei trasporti pubblici analizza in relazione ai fattori di stress anche le esigenze di ottimizzazione delle strutture e dei processi organizzativi nonché le possibilità di sostegno a cui l'azienda può fare ricorso. Insieme alla direzione e ai colleghi, cerca e mette in atto soluzioni efficaci.

#### **Autoregolazione / tecniche lavorative e decisionali**

Nel suo quotidiano lavorativo, lo specialista dei trasporti pubblici mette in atto un'efficace autoregolazione. Questa lo aiuta a controllare il proprio comportamento in modo strutturato e motivato consentendogli di portare a termine i propri incarichi lavorativi. Lo specialista dei trasporti pubblici formula per se stesso obiettivi personali e professionali che siano realistici e stimolanti. Con un'adeguata gestione del tempo, ossia grazie a una pianificazione sistematica di questo, riesce a disporre di sufficiente tempo per perseguire i propri intenti. Affronta in maniera sistematica e ben pianificata gli incarichi di lavoro applicando tecniche decisionali relative alla

pianificazione degli incarichi, alla loro prioritizzazione ecc.. Fa in modo che il posto di lavoro (compresi gli strumenti di lavoro, il sistema di archiviazione ecc.) sia organizzato in modo tale da facilitare in maniera ottimale lo svolgimento del lavoro. Lo specialista dei trasporti pubblici fa in modo di motivare se stesso anche in fasi difficili ed, eventualmente, si sforza di applicare una certa autodisciplina. Lo specialista dei trasporti pubblici riflette sul proprio comportamento professionale per individuare i suoi punti di forza e i suoi punti deboli e per capire dove, in futuro, dovrà adottare dei cambiamenti.

### **Gestione dei conflitti**

Lo specialista dei trasporti pubblici nella sua attività lavorativa deve costantemente gestire dei conflitti. Si può trattare di conflitti in cui si trova a svolgere un ruolo dirigenziale, di dispatcher ecc. oppure in cui deve agire quale intermediario.

Lo specialista dei trasporti pubblici analizza la situazione conflittuale in relazione alle persone coinvolte e sa valutare a quale grado di escalation si trova il conflitto. Se egli stesso è coinvolto nel conflitto valuta se, per risolverlo, è necessario fare intervenire una persona esterna. Distingue la natura del conflitto, ossia se questo risulta da una mancanza di capacità o di volontà. Sulla base di tale distinzione, pianifica interventi adatti alla situazione, li mette in pratica e li analizza.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo sotto forma di prova di Posta in arrivo (il compito consiste nell'elaborare una soluzione chiara e comprensibile che integri la gestione di situazioni di stress, tecniche di lavoro e decisionali e la gestione dei conflitti).

Durata

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB8/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Gestione dello stress

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di valutare e analizzare situazioni di stress;

...sa utilizzare proficuamente almeno una tecnica di gestione dello stress (ad es. un metodo di rilassamento);

...è in grado di valutare realisticamente i limiti della propria capacità di resistenza personale in modo da saper chiedere aiuto qualora necessario;

...è in grado di diagnosticare e affrontare in maniera proattiva i fattori di stress organizzativo.

Autoregolazione / tecniche lavorative e decisionali

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di formulare obiettivi importanti a livello personale e di pianificare realisticamente il loro raggiungimento;

...sa applicare con competenza almeno due tecniche di gestione del tempo (ad es. analisi ABC, principio di Pareto, liste di attività);

...pianifica accuratamente il proprio comportamento professionale e si assicura che il posto di lavoro sia organizzato in modo tale da facilitare lo svolgimento delle attività lavorative;

...anche in periodi difficili, sa ricorrere all'automotivazione e all'autodisciplina;

...riflette regolarmente sulla propria autoregolazione e, in tale ambito, è in continua evoluzione.

Gestione dei conflitti

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...individua e affronta i conflitti;

...dispone dei mezzi necessari alla gestione costruttiva dei conflitti.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## **Modulo di base 9: Process e project management**

### **Prerequisiti**

Nessuno

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici si occupa dell'osservanza e dell'attuazione dei processi previsti nel proprio ambito di lavoro. Controlla l'ottimizzazione dei processi lavorativi esistenti e prende in considerazione le idee dei collaboratori.

Lo specialista dei trasporti pubblici dirige piccoli progetti, o progetti parziali, oppure collabora a progetti più grandi dirigendo il team del progetto e assicurandosi dell'applicazione di adeguate condizioni quadro. Nell'occuparsi della gestione progetti lavora metodicamente.

### **Situazione di lavoro tipo**

#### **Process management**

Le aziende di trasporti pubblici sono più volte certificate (ISO, QIII, SixSigma ecc.), le principali attività e i principali processi aziendali nella maggior parte delle imprese sono definiti e fissati per iscritto. Lo specialista dei trasporti pubblici è competente per il rispetto e l'attuazione dei processi prestabiliti nel suo ambito di lavoro. Dirige quindi in modo opportuno i suoi collaboratori e controlla che l'esecuzione dei processi avvenga secondo quanto predisposto. Inoltre, si impegna attivamente per l'ottimizzazione dei processi lavorativi esistenti. Analizza ripetutamente i processi in collaborazione con gli altri servizi o uffici interessati (con l'organizzazione) e discute di possibili ottimizzazioni, che provvede poi ad attuare. Lo specialista dei trasporti pubblici formula in parte, secondo le proprie responsabilità, lo svolgimento esatto di processi parziali centrali. Bada a una (ri)definizione dei processi orientata alle direttive dell'impresa e ai criteri di efficienza ed efficacia. A questo proposito, accoglie le idee del proprio personale e, qualora possibile, le prende in considerazione. Segue costantemente l'attuazione dei processi e, eventualmente, ne desume misure di ottimizzazione. Inoltre, redige la documentazione necessaria per eventuali sostituti. Lo specialista dei trasporti pubblici si impegna nella realizzazione di audit interni ed esterni.

#### **Project management**

Lo specialista dei trasporti pubblici dirige progetti di piccole o medie dimensioni, oppure progetti parziali (ad es. l'introduzione di una nuova segnaletica, la questione dei portatori di handicap nei trasporti pubblici, l'atteggiamento da adottare in caso di allarme pandemico nella propria azienda ecc.). Lo specialista dei trasporti pubblici gestisce i propri progetti con le tecniche e i metodi in uso ed esegue i seguenti compiti specifici: - chiarire il mandato del progetto - definire la composizione del team di progetto - eseguire la pianificazione del progetto - dirigere il team di progetto durante la realizzazione - garantire la comunicazione e l'informazione nell'ambito del progetto e inerenti ad esso - condurre il controlling del progetto. Nell'eseguire tali compiti, lo specialista dei trasporti pubblici utilizza gli strumenti tecnici a sua disposizione. Crea condizioni quadro che siano le più favorevoli possibile per gli altri colleghi che collaborano al progetto. È presente e presta il suo supporto qualora necessario. Nel lavoro organizza attivamente le

relazioni con i portatori di interesse coinvolti. Sa proiettarsi nel mondo dei portatori di interessi e parlare nel loro linguaggio.

### **Controllo delle competenze**

Esame scritto relativo al modulo che consiste in una serie di domande di diverso tipo cui occorre rispondere per iscritto (domande a risposta multipla, elaborazione testo semplice, elaborazione testo complesso, problema situazionale, prova di visualizzazione).

Durata

60 minuti

### **Livello e numero del modulo**

AP-MB9/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

#### **Process management**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

- ...è in grado di garantire il rispetto dei processi predefiniti nel suo ambito lavorativo;
- ...è in grado di controllare metodicamente e di ottimizzare i processi esistenti in collaborazione con altri servizi;
- ...è in grado di definire, formulare e rappresentare nuovi processi (o processi parziali) sulla base delle direttive e dei criteri aziendali;
- ...dispone di solide conoscenze nell'ambito dell'organizzazione, dell'analisi e dell'ottimizzazione processi;
- ...sa valutare, insieme ai collaboratori interessati, se i processi sono stati attuati secondo quando predisposto e, all'occorrenza, sa avviare misure di ottimizzazione.

#### **Project management**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

- ...è in grado di dirigere con competenza progetti interni di piccole o medie dimensioni;
- ...dispone di solide conoscenze su precisi compiti specifici della gestione progetti (mandato di progetto, pianificazione del progetto, composizione e direzione del team di progetto, comunicazione e informazione, controlling di progetto);
- ...è in grado di analizzare regolarmente lo svolgimento del progetto e, in caso di condizioni quadro critiche o di problemi, sa reagire in modo opportuno;
- ...è in grado di collaborare in modo qualificato in team di progetto interni all'azienda o interaziendali.

#### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## ***Modulo di specializzazione 10: Pianificazione complessa delle risorse***

### **Prerequisiti**

Aver portato a termine con successo tutti i moduli di base.

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici pianifica a lungo termine l'offerta del settore dei trasporti pubblici con un orizzonte temporale di 3 - 5 anni.

Raccoglie le esigenze dei diversi gruppi d'interesse e analizza i dati disponibili. Su queste basi elabora diverse varianti dell'orario, tenendo in considerazione tutte le condizioni quadro, come ad esempio le conseguenze strutturali. Presenta le varianti di orario ai vari portatori di interessi e segue attivamente il processo decisionale svolgendo una funzione di consulenza.

Approfondisce ulteriormente i progetti sulla base delle analisi di mercato e definisce ampiamente la nuova prestazione. Illustra le conseguenze che derivano dalle diverse varianti. Presenta questi progetti e, all'occorrenza, conduce in maniera mirata le discussioni in merito.

Nell'ambito degli acquisti, è responsabile per la procedura di bando. Redige il bando con un gruppo di progetto e coordina tutti i partner rilevanti.

### **Situazione di lavoro tipo**

Lo specialista dei trasporti pubblici raccoglie idee ad es. dal settore del traffico viaggiatori delle FFS, come ad esempio il passaggio da una cadenza di ogni mezz'ora a quella di ogni quarto d'ora. Queste idee vengono verificate e valutate dallo specialista dei trasporti pubblici e, qualora possibile, vengono poi attuate. L'orizzonte temporale considerato è di 3-5 anni. Lo specialista dei trasporti pubblici elabora diverse varianti e provvede a corredarle degli elementi infrastrutturali da mettere adeguatamente a disposizione. Questi elementi vengono controllati e valutati in base ai costi e all'attuazione strutturale che comportano. Nella maggior parte dei casi i piani degli orari futuri saranno simulati con un tool informatico altamente sensibile, in grado di rilevare tempestivamente i punti deboli della pianificazione. Le capacità necessarie per il traffico merci devono essere assolutamente prese in considerazione. Con i clienti del traffico merci non ci sono accordi a così lungo termine, pertanto questo fabbisogno va considerato proattivamente dallo specialista dei trasporti pubblici. Si tratta di un obbligo imposto dalla Confederazione. Inoltre, nella definizione dei progetti, vanno considerati anche i vari portatori di interesse.

### **Controllo delle competenze**

Esame modulare scritto e orale. L'esame scritto consiste in uno studio di caso (concezione). L'esame orale include la presentazione dello studio del caso e un colloquio con gli specialisti.

### **Durata**

90 minuti (prova scritta: 60 minuti; prova orale: 30 minuti )

### **Livello e numero del modulo**

AP-MS10/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di elaborare varianti di orario in un orizzonte temporale a lungo termine prendendo in considerazione le conseguenze strutturali, le necessarie capacità del traffico merci nonché gli interessi dei vari soggetti coinvolti (portatori di interesse).

...esamina le richieste di modifica di orario e trasmette le posizioni in merito all'attenzione dei rispettivi uffici (ad es. la Commissione per gli orari, i comitati decisionali sugli orari) come basi decisionali;

...è in grado di esaminare le richieste dell'UFT e di trasmettere una posizione in merito all'attenzione del comitato decisionale;

...è in grado di pianificare raccolte di dati e di sorvegliare regolarmente la qualità degli stessi;

...è in grado di desumere le modifiche per l'orario sulla base del materiale di dati esistente e di argomentare con competenza tali modifiche;

...è in grado, sulla base di richieste, di analisi del fabbisogno o di mercato, di elaborare e presentare progetti per la realizzazione di prodotti e di nuove prestazioni con i relativi orari, dei costi e delle eventuali ripercussioni;

...è in grado di redigere un bando con il suo team di progetto;

... applica una valida metodica per l'analisi della situazione, lo sviluppo di soluzioni ai problemi, la definizione delle priorità e l'individuazione di collegamenti e utilizza tecniche creative per la determinazione delle soluzioni.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## ***Modulo di specializzazione 11: Gestione di complessi processi di vendita e marketing***

### **Prerequisiti**

Aver portato a termine con successo tutti i moduli di base.

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici mette in atto in maniera mirata e professionale le direttive strategiche nel settore del marketing e delle vendite all'interno della propria unità organizzativa. Definisce le rispettive concezioni (ad es. piano di marketing) e si occupa della loro attuazione coinvolgendo costantemente il team. Pianifica attivamente e mette in atto in modo mirato, insieme al team, l'acquisizione di nuovi clienti, la pianificazione e l'attuazione di misure per la promozione delle vendite, l'intrattenimento dei rapporti con la clientela e varie attività nell'ambito delle pubbliche relazioni.

Segue in maniera professionale tutte le fasi principali del processo di posizionamento dell'offerta. Si adopera pertanto per la definizione di offerte valide, per una presentazione adeguata e per una trattativa efficace con il cliente.

Oltre all'acquisizione e alla fidelizzazione dei clienti, un altro ambito cui presta particolare attenzione è la loro riacquisizione. L'elaborazione dei reclami va dunque eseguita nell'intento di ripristinare una soddisfazione della clientela più alta possibile.

### **Situazione di lavoro tipo**

Lo specialista dei trasporti pubblici applica le direttive per la strategia di vendita nel suo settore lavorativo. In un primo momento definisce con il suo team direttivo – a partire dagli assi strategici principali – la strategia di vendita e di distribuzione. Tiene conto delle direttive della direzione aziendale, formula e controlla gli obiettivi annuali. Analizza regolarmente le direttive strategiche, tiene conto delle novità o delle modifiche e ne desume i provvedimenti necessari per l'attuazione operativa. Avvia l'attuazione e sorveglia la sua riuscita. Lo specialista dei trasporti pubblici, basandosi sulle proprie conoscenze, sugli stretti contatti con i clienti e sull'osservazione del mercato, dà regolarmente impulsi alla strategia di vendita (ad es. idee per l'ulteriore sviluppo del prodotto, miglioramenti nell'assistenza alla clientela ecc.).

Lo specialista dei trasporti pubblici elabora autonomamente delle offerte allineandosi alle direttive della performance aziendale (ad es. strategia di pricing). Le offerte vengono pensate appositamente per conformarsi il più possibile ai bisogni dei clienti. Comportano un adeguato modello di finanziamento e tengono conto anche delle basi giuridiche. Lo specialista dei trasporti pubblici segue il processo con i potenziali clienti fino all'accettazione o al rifiuto dell'offerta.

### **Controllo delle competenze**

Esame modulare scritto e orale. L'esame scritto consiste in uno studio di caso (concezione). L'esame orale include la presentazione dello studio del caso e un colloquio con gli specialisti.

### **Durata**

90 minuti (prova scritta: 60 minuti; prova orale: 30 minuti )

### **Livello e numero del modulo**

AP-MS11/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...attua le direttive strategiche nell'ambito del marketing e della vendita con il proprio team;

... sulla base delle direttive strategiche, definisce un piano di marketing o ulteriori concezioni di vendita e di marketing;

...garantisce l'attuazione delle concezioni;

...nei reporting costanti con il superiore, presenta un'analisi del raggiungimento degli obiettivi e, qualora necessario, intraprende le misure adeguate;

...definisce autonomamente delle offerte e ne segue l'intero processo;

...organizza in maniera professionale colloqui di vendita telefonici e face-to-face (preparazione e strutturazione del colloquio, analisi del fabbisogno, argomentazione dei vantaggi, trattamento delle obiezioni, conclusione del colloquio ecc.);

...pianifica in maniera mirata misure di promozione delle vendite (MPV) che attua poi in modo professionale;

...cura i rapporti con i suoi clienti già acquisiti con costanza ed impegno;

...mette in atto una gestione reclami efficiente e orientata ai bisogni dei clienti;

...attua misure specifiche nell'ambito delle pubbliche relazioni che tengano conto dei principali portatori di interesse (interni ed esterni).

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni

## ***Modulo di specializzazione 12: Gestione di una divisione/ team***

### **Prerequisiti**

Aver portato a termine con successo tutti i moduli di base.

### **Competenze**

Lo specialista dei trasporti pubblici è responsabile della direzione di una propria divisione, sia nell'ambito della direzione di un team sia nell'ambito della direzione di un'azienda con competenze territoriali. Questa attività prevede la gestione del personale, delle finanze e dell'organizzazione sulla base di direttive strategiche.

Si occupa di una coerente attuazione delle strategie aziendali nella propria divisione. Definisce i relativi obiettivi, ne segue e ne controlla la realizzazione.

Nell'ambito della direzione del personale è in grado di occuparsi in modo professionale della ricerca di personale, dell'introduzione di nuovi collaboratori, dell'assistenza e dello sviluppo del personale nonché della sua valutazione. Oltre all'assistenza mirata ai propri collaboratori, lo specialista dei trasporti pubblici bada anche alla capacità lavorativa di tutto il team e, all'occorrenza, ne desume le misure opportune.

Nell'ambito della direzione finanziaria, definisce il budget per il proprio settore e ne controlla l'evoluzione in atto.

Si occupa della rispettiva infrastruttura e si assicura del rispetto delle disposizioni relative alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza nel proprio settore.

### **Situazione di lavoro tipo**

#### **Attuazione delle strategie**

Lo specialista dei trasporti pubblici applica le direttive strategiche nel suo settore lavorativo. In una prima fase definisce, a partire dalle misure strategiche della Direzione, gli obiettivi strategici per il suo settore. Da questi desume poi le misure necessarie per l'attuazione operativa. In questo processo di attuazione delle strategie, intrattiene attivamente i rapporti con il team promuovendo un dialogo sugli obiettivi strategici. Prende sul serio le paure dei collaboratori e vince le loro resistenze. Su questa base, promuove l'attuazione delle misure strategiche e ne sorveglia la riuscita. Si occupa dell'attuazione di nuove disposizioni o direttive della direzione aziendale o dell'UFT/USTRA presso i collaboratori.

### **Valutazione del personale**

Lo specialista dei trasporti pubblici valuta periodicamente i propri collaboratori sulla scorta del sistema di valutazione aziendale. Prepara con competenza i colloqui annuali di valutazione (e gli eventuali colloqui preliminari). Lo specialista dei trasporti pubblici conduce i colloqui con i collaboratori in maniera strutturata, possibilmente in un quadro tranquillo e riservato. Oltre alla valutazione delle prestazioni e del comportamento (grado di raggiungimento degli obiettivi) del personale, provvede anche alla sua incentivazione. Formula insieme ai collaboratori gli accordi annuali sugli obiettivi e pianifica le rispettive misure di sviluppo. Lo specialista dei trasporti pubblici documenta il processo di valutazione nel sistema aziendale di valutazione secondo le direttive.

#### Direzione finanziaria

Lo specialista dei trasporti pubblici è competente per la definizione e l'attuazione del budget nel suo settore. Definisce un budget per il proprio servizio/settore, determinato in relazione al budget complessivo dell'azienda. Se la definizione del budget dipende dal responsabile di settore, indica i suoi bisogni conformemente alle direttive. Lo specialista dei trasporti pubblici, durante l'anno, effettua regolarmente raffronti relativi al rispetto del budget fra la situazione teorica e quella effettiva e, all'occorrenza, ne desume i provvedimenti per un'ottimizzazione. Individua regolarmente le determinanti di costo rilevanti e analizza i possibili risparmi. Valuta quindi le possibili varianti di soluzione considerando le relazioni di interdipendenza fra qualità, offerta e domanda. Attua coerentemente i provvedimenti di ottimizzazione con il suo team. Qualora siano prese misure per il risparmio sui costi a breve termine, attua tali misure in modo altrettanto mirato. Lo specialista dei trasporti pubblici si occupa regolarmente della redazione di relazioni sui costi trasparenti, che trasmette poi agli uffici interessati.

### **Controllo delle competenze**

Esame modulare scritto e orale. L'esame scritto consiste in uno studio di caso (concezione). L'esame orale include la presentazione dello studio del caso e un colloquio con gli specialisti.

#### Durata

90 minuti (prova scritta: 60 minuti; prova orale: 30 minuti )

### **Livello e numero del modulo**

AP-MS12/Modulo per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Obiettivi**

Lo specialista dei trasporti pubblici...

...è in grado di trasporre gli obiettivi strategici dell'azienda al proprio settore e di controllarne poi l'attuazione;

...sulla base dei processi standard in vigore, è in grado di trovare adeguato personale per il proprio settore;

- ...è in grado di istruire e di seguire con competenza i nuovi collaboratori durante la fase d'introduzione;
- ...è in grado di assistere il personale nella sua fornitura di prestazioni mediante incarichi di lavoro concreti e feed-back costruttivi;
- ...è in grado di assistere in modo professionale i collaboratori a distanza (direzione di un'azienda di competenze territoriali);
- ...è in grado di organizzare lo sviluppo dei collaboratori on-the-job e off-the-job in base agli obiettivi aziendali e ai desideri dei collaboratori stessi;
- ...è in grado di eseguire le valutazioni del personale sulla scorta di sistemi di valutazioni predefiniti;
- ...è in grado di motivare il proprio team e di creare buone condizioni quadro per la collaborazione fra colleghi di lavoro;
- ...è in grado di definire un budget per il suo settore, di attuarlo in modo adeguato e di fare rapporto sulle rispettive analisi agli uffici superiori;
- ...è in grado di gestire con competenza l'infrastruttura nel suo settore lavorativo (in modo autonomo o in accordo con gli uffici interni);
- ...è in grado di garantire l'attuazione delle direttive per la garanzia della qualità nel suo settore lavorativo;
- ...è in grado di attuare i principi del CIP nel proprio settore lavorativo.

### **Riconoscimento**

Esame parziale per il conseguimento dell'attestato professionale federale di specialista dei trasporti pubblici.

### **Durata di validità dell'identificazione del modulo**

5 anni