



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 5 gennaio 2021 sulla formazione professionale di base

Agente dei trasporti pubblici con attestato federale di capacità (AFC)

del 23 novembre 2020

N. professione 74115

Indice

1. Introduzione	3
Premesse sull'orientamento al futuro del profilo professionale	4
2. Fondamenti pedagogico-professionali	5
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	5
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....	6
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	7
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione	8
3. Profilo di qualificazione	9
3.1. Profilo professionale	9
3.2. Tabella delle competenze operative	11
3.3. Livello richiesto per la professione	11
4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	12
Approvazione ed entrata in vigore.....	30
Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....	31
Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	32
Glossario	34

Elenco delle abbreviazioni

AFC	attestato federale di capacità
CFP	certificato federale di formazione pratica
CI	corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFPr	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
TP	Trasporti pubblici
UTP	Unione dei trasporti pubblici

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ nella formazione professionale di base il piano di formazione per agente dei trasporti pubblici con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. [numero] dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Agente dei trasporti pubblici AFC.

Premesse sull'orientamento al futuro del profilo professionale

La rappresentazione dei progressi tecnologici è una condizione essenziale nell'attuazione pratica della formazione. La digitalizzazione e la crescente intelligenza dei sistemi di base nella pianificazione, nella gestione e nel controllo dei trasporti pubblici (TP) vengono riprese e integrate nella formazione allo stato attuale della tecnica. Oltre a richiedere alle persone in formazione di sviluppare delle strategie di ottimizzazione indipendenti dal sistema nell'ambito delle loro attività, in futuro aumenterà quindi anche l'importanza dell'analisi e della valutazione dei dati generati dai sistemi. Tali aspetti devono poter essere adeguatamente considerati nella formazione in azienda tenendo conto dello stato dello sviluppo tecnologico.

Ciò significa, ad esempio, che le persone in formazione sono messe nelle condizioni non solo di padroneggiare la tecnica di guida e degli apparecchi centrali esistenti, ma anche di interagire con le nuove tecnologie e i nuovi sistemi. Gli sviluppi nell'ambito dell'iniziativa di settore «Smartrail 4.0» sono particolarmente importanti in questo contesto. L'uso delle nuove tecnologie e dei nuovi strumenti digitali comporta l'esigenza di pensare e agire in modo flessibile, ad esempio per quanto riguarda l'organizzazione degli orari, la pianificazione delle capacità e il fabbisogno di risorse. L'obiettivo è promuovere la comprensione degli strumenti IT innovativi e dei dati da essi generati e poter trasferire i loro effetti sugli sviluppi futuri nel settore dei trasporti pubblici in modo aperto all'evoluzione.

La comunicazione con gli utenti delle offerte di trasporto è importante per il successo del sistema dei TP e ampiamente applicabile. Da un lato, nella formazione questa competenza può essere acquisita sulla base del sistema, imparando a riconoscere gli effetti delle proprie azioni sui clienti durante l'utilizzo stesso di tali strumenti. Dall'altro, la capacità di dialogo può essere incentivata anche nel contatto diretto con i clienti, apprendendone subito le esigenze. L'obiettivo principale è fornire una comprensione completa dell'intero sistema dei TP dal punto di vista delle esigenze dei clienti.

Le diverse esigenze delle imprese di trasporto (ad es. esame OAASF) vengono tenute in considerazione nel miglior modo possibile. Attraverso specifiche misure di consolidamento aziendale, in collaborazione con gli attori coinvolti, come ad esempio le scuole professionali, occorre creare una flessibilità sufficiente per soddisfare le esigenze. Un concetto di attuazione equilibrato supporta questi obiettivi durante l'intera durata della formazione. In questo modo, l'abilitazione e l'idoneità all'impiego delle persone in formazione sono orientate in modo ottimale alle loro esigenze, alla pianificazione e alle richieste delle aziende di formazione.

Le future persone in formazione interessate a una carriera come capomovimento o responsabile circolazione treni saranno apertamente informate sui requisiti aggiuntivi (soprattutto medici e psicologici) e sulle fasi di qualificazione (esame secondo OAASF) necessari a tal fine nell'ambito dell'orientamento professionale e del reclutamento.

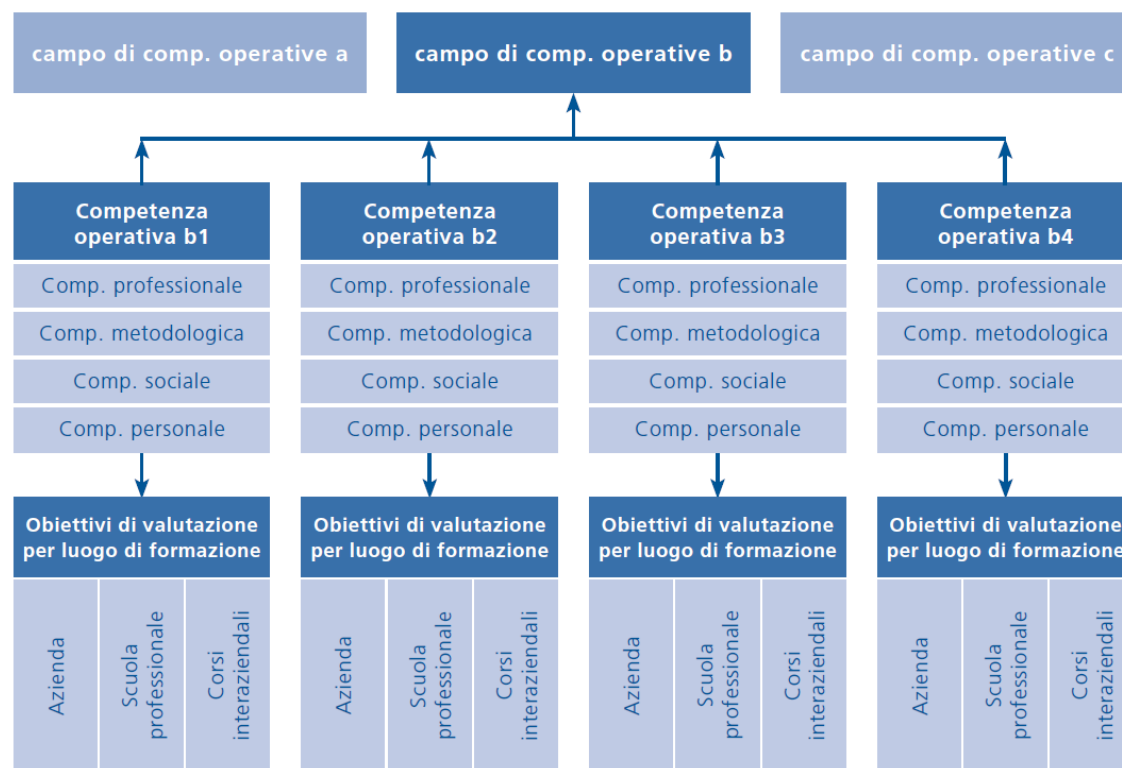
2. Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli agenti dei trasporti pubblici. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:



La professione di agente dei trasporti pubblici AFC comprende quattro **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative «b Garanzia dell'esercizio operativo» sono dunque raggruppate quattro competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi.

Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli agenti dei trasporti pubblici AFC riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. Esempio: a.1.10 Sono in grado di citare la capienza dei mezzi di trasporto più importanti, le disposizioni e gli standard. (Scuola professionale)
C 2	Comprendere	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. Esempio: b.1.2 Sono in grado di descrivere i diversi sistemi d'informazione per i clienti e i relativi vantaggi e svantaggi. (Scuola professionale)
C 3	Applicare	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. Esempio: c.2.7 Informano i clienti oralmente o per iscritto nella prima lingua nazionale nonché in una seconda lingua nazionale o in inglese e, se necessario, mostrano loro possibilità di viaggio o di trasporto alternative. (Azienda)
C 4	Analizzare	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. Esempio: a.1.2 Analizzano le tendenze/gli sviluppi tecnologici e sociali e assegnano i fattori d'influenza rilevanti per i TP. (Scuola professionale)
C 5	Sintetizzare	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. Esempio: b.2.3 In diverse situazioni di esercitazione e sotto pressione temporale valutano l'entità e gli effetti di uno scostamento dalla norma e definiscono le misure immediate da adottare. (Corsi interaziendali)
C 6	Valutare	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. Esempio: d.2.3 Elaborano proposte di ottimizzazione e le valutano tenendo conto delle disposizioni legali e aziendali in materia di sicurezza, redditività e orientamento alla clientela. (Azienda)

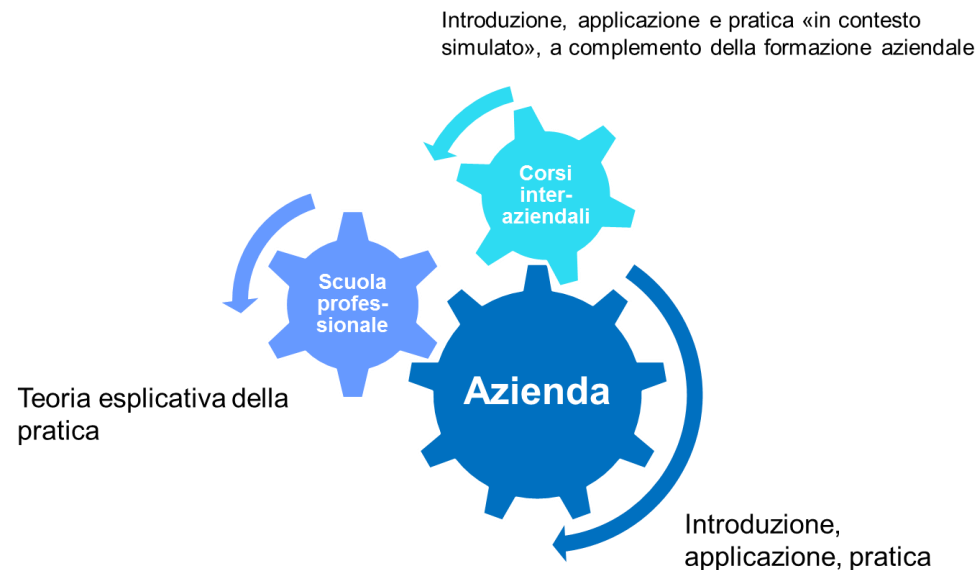
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che una (o un) agente dei trasporti pubblici AFC deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

3.1. Profilo professionale

Campo d'attività

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC lavorano principalmente nei reparti di pianificazione e nelle centrali della rete di traffico dei fornitori di servizi di trasporto per persone e merci. I servizi di trasporto vengono utilizzati da viaggiatori del traffico professionale o del tempo libero oppure da clienti del traffico merci. Gli agenti dei trasporti pubblici AFC si occupano nella propria azienda, a seconda del campo di attività, della pianificazione e dell'attuazione dell'offerta alla clientela, del monitoraggio, del controllo e della garanzia dell'esercizio operativo, dell'informazione e della gestione della clientela nonché dell'analisi e dell'ottimizzazione delle offerte e delle procedure d'esercizio.

Collaborano con i superiori, il personale di servizio, il personale tecnico, con i gestori delle risorse nonché con partner esterni come committenti, autorità di vigilanza, organizzazioni di soccorso, imprese di infrastruttura o di costruzioni.

Principali competenze operative

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC redigono piani d'offerta e d'esercizio per diversi eventi e offerte supplementari e sviluppano varianti d'orario. Calcolano il fabbisogno di risorse in termini di infrastruttura, personale e veicoli ed elaborano piani d'impiego del personale e dei veicoli.

Gli agenti dei trasporti AFC monitorano e coordinano le procedure d'esercizio. Riconoscono gli scostamenti rispetto all'esercizio normale, valutano gli effetti di tali scostamenti e avviano le misure appropriate per mantenere o ripristinare la catena di trasporto. Adattano gli impieghi dell'infrastruttura, del personale e dei veicoli alla situazione e li riportano all'esercizio normale al termine dello scostamento.

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC pianificano e registrano le informazioni alla clientela nei sistemi corrispondenti. Comunicano con i clienti e gli interlocutori

tramite diversi canali. Inoltre garantiscono la gestione ottimale dei flussi della clientela. Gli agenti dei trasporti pubblici AFC supportano i clienti in qualsiasi situazione dell'esercizio, ricevono i riscontri e li elaborano.

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC raccolgono i dati d'esercizio e le informazioni e li analizzano. Effettuano analisi comparative della situazione teorica ed effettiva relative ai concetti e alle procedure corrispondenti, avviano misure di ottimizzazione, le inoltrano al servizio preposto o le attuano essi stessi nel proprio ambito di competenza. Verificano l'efficacia delle misure di ottimizzazione e inoltrano i risultati al servizio preposto.

Esercizio della professione

I servizi di trasporto per persone e merci vengono forniti 24 ore su 24. Gli agenti dei trasporti pubblici AFC sono disposti ad avere orari di lavoro irregolari. Sono a conoscenza delle prescrizioni interne ed esterne, possiedono un elevato livello di consapevolezza in materia di sicurezza e agiscono in modo responsabile anche in caso di perturbazioni dell'esercizio.

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC applicano le proprie competenze digitali per utilizzare i sistemi aziendali attuali e futuri in modo sicuro ed efficiente. Quando valutano e giudicano le soluzioni e prendono delle decisioni, pensano e agiscono in modo globale e interconnesso tenendo conto dei costi e dei benefici.

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC lavorano in team con il supporto di specialisti oppure autonomamente. Mostrano una spiccata comprensione delle esigenze della clientela e si comportano nei confronti dei clienti e degli interlocutori in modo orientato al servizio. Forniscono informazioni e comunicano in base alla situazione e in modo conforme ai destinatari nella prima lingua nazionale, in una seconda lingua nazionale e in inglese.

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC sono abili nelle trattative e sanno imporsi. Mantengono la calma anche in situazioni eccezionali e agiscono in modo oggettivo e ponderato. Mostrano una spiccata comprensione delle procedure e delle correlazioni complesse necessarie per l'erogazione dei servizi di trasporto.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Servizi di trasporto efficienti, sostenibili e ben strutturati per persone e merci sono particolarmente richiesti sia a livello nazionale che internazionale e rappresentano un importante fattore economico. In qualità di professionisti con una solida formazione, gli agenti dei trasporti pubblici AFC contribuiscono all'allestimento e all'ulteriore sviluppo di soluzioni conformi alle esigenze della clientela, sicure, di alta qualità, rispettose dell'ambiente ed efficienti dal punto di vista energetico, contribuendo così a una mobilità orientata al futuro.

Cultura generale

La cultura generale comprende le competenze di base per orientarsi nella vita personale e nella società nonché per gestire le sfide private e professionali.

3.2. Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative→			
a	Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela	a1: Redigere piani d'offerta e d'esercizio per i servizi di trasporto	a2: Sviluppare e valutare varianti di orario	a3: Calcolare il fabbisogno di risorse in termini di infrastruttura, personale e veicoli per l'attuazione del trasporto	a4: Elaborare i piani d'impiego del personale e dei veicoli o l'assegnazione delle risorse in termini di infrastruttura per adempiere all'incarico di trasporto
b	Garanzia dell'esercizio operativo	b1: Garantire il normale svolgimento dell'esercizio dei servizi di trasporto	b2: Riconoscere gli scostamenti rispetto all'esercizio normale durante i servizi di trasporto e adottare misure	b3: Adattare l'impiego dell'infrastruttura, del personale e dei veicoli per gli incarichi di trasporto durante uno scostamento dall'esercizio normale	b4: Riportare all'esercizio normale l'infrastruttura, il personale e i veicoli per gli incarichi di trasporto al termine dello scostamento
c	Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori	c1: Pianificare l'informazione alla clientela nel traffico viaggiatori o merci e registrarla nei sistemi	c2: Informare la clientela del traffico viaggiatori o merci e indirizzare i flussi di clienti	c3: Raccogliere ed elaborare i feedback degli interlocutori e dei clienti del traffico viaggiatori e merci	
d	Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio	d1: Raccogliere ed elaborare dati d'esercizio e informazioni per ottimizzare i piani o le procedure d'esercizio dei servizi di trasporto	d2: Effettuare analisi comparative fra la situazione teorica e quella effettiva relativa alle procedure d'esercizio dei servizi di trasporto e stabilire misure di ottimizzazione	d3: Verificare l'efficacia delle misure di ottimizzazione per i servizi di trasporto	

3.3. Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative a: Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela

Competenza operativa a.1: redigere piani d'offerta e d'esercizio per i servizi di trasporto

Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di redigere o adattare i piani d'offerta o d'esercizio nel rispetto delle prescrizioni sulle scadenze. Ottengono le informazioni relative alla struttura quantitativa dei clienti o delle merci. Inoltre, definiscono il luogo di partenza, di arrivo e l'ora del trasporto e, nel caso delle merci, di quale merce si tratta. Successivamente, gli agenti dei trasporti pubblici rilevano le risorse disponibili e stabiliscono l'offerta supplementare necessaria. Chiariscono con gli interlocutori le risorse a disposizione e all'occorrenza adeguano la pianificazione. Sono inoltre consapevoli delle dipendenze che esistono nell'intero sistema dei TP. Utilizzano in modo efficiente i sistemi aziendali prestabiliti. In una fase successiva gli agenti dei trasporti pubblici creano varianti, tenendo conto delle condizioni quadro finanziarie, delle particolarità locali nonché dei possibili rischi. Controllano le diverse varianti in relazione all'impiego economico delle risorse, alla qualità e alla soddisfazione della clientela. Successivamente presentano le varianti al/alla committente in modo conforme al destinatario e motivano la loro scelta. In seguito all'approvazione della variante preferita, elaborano il programma tenendo conto dei termini, delle scadenze, all'attenzione degli interlocutori.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a.1.1 Identificano le condizioni quadro aziendali e legali nonché ulteriori informazioni rilevanti relative all'incarico. (C3)	a.1.1 Sono in grado di descrivere l'intero sistema dei TP della Svizzera e ne deducono i fattori di successo e le sfide. (C3) a.1.2 Analizzano le tendenze/gli sviluppi tecnologici e sociali e assegnano i fattori d'influenza rilevanti per i TP. (C4) a.1.3 Tracciano la rete dei TP della Svizzera e dei Paesi confinanti e ne descrivono le caratteristiche geografiche, economiche e turistiche. (C3) a.1.4 Sono in grado di descrivere gli attori interessati dal sistema dei TP e le relative dipendenze. (C2)	

	<p>a.1.5 Sono in grado di spiegare come vengono ordinate le prestazioni TP, chi ne è responsabile e quale situazione di concorrenza ne deriva. (C2)</p> <p>a.1.6 Utilizzano le basi legali rilevanti del sistema dei TP in una determinata situazione. (C3)</p> <p>a.1.7 Sono in grado di descrivere come viene creato, ordinato e assegnato un tracciato nel traffico ferroviario. (C2)</p> <p>a.1.8 Suddividono le informazioni in base alla loro rilevanza per l'incarico e all'occorrenza chiedono chiarimenti. (C4)</p>	
<p>a.1.9 Rilevano le capacità di libero utilizzo e calcolano il fabbisogno supplementare. Inoltre utilizzano i sistemi aziendali prestabiliti in modo efficiente. (C4)</p>	<p>a.1.9 Spiegano i concetti di frequenza e grado di occupazione in relazione al traffico viaggiatori e merci. (C2)</p> <p>a.1.10 Sono in grado di citare la capienza dei mezzi di trasporto più importanti, le disposizioni e gli standard. (C1)</p> <p>a.1.11 In base ai dati relativi alla frequenza e alla capacità/capienza definiscono il grado di occupazione dei mezzi di trasporto e ne deducono il fabbisogno d'intervento. (C4)</p>	
<p>a.1.12 Elaborano varianti realizzabili. (C3)</p>	<p>a.1.12 Sono in grado di spiegare i concetti di catena di viaggio/di trasporto. (C2)</p> <p>a.1.13 Applicano le basi per il calcolo di varianti d'impiego dei veicoli in una determinata situazione. (C3)</p> <p>a.1.14 Motivano le prestazioni supplementari specifiche per l'incarico e il cliente in relazione alle varianti. (C2)</p>	<p>a.1.12 Sulla base di un esempio pratico creano una catena di viaggio/di trasporto. (C3)</p>

<p>a.1.15 Valutano le varianti in relazione all'impiego economico delle risorse, alla qualità e alla soddisfazione della clientela. (C5)</p>	<p>a.1.15 Sono in grado di descrivere la promessa di qualità dell'operatore nel contesto della soddisfazione della clientela. (C2)</p> <p>a.1.16 Confrontano le varianti in una determinata situazione e le valutano tenendo conto dei principi economico-aziendali. (C4)</p>	<p>a.1.15 Analizzano una catena di trasporto a titolo esemplare in relazione all'impiego economico delle risorse, alla qualità e alla soddisfazione della clientela. (C4)</p>
<p>a.1.17 Presentano al/alla committente le varianti elaborate, propongono quella preferita e motivano la loro scelta. (C6)</p>	<p>a.1.17 Illustrano il concetto elaborato a un gruppo target in modo adeguato al livello, applicando i principi della tecnica di presentazione (C3)</p> <p>a.1.18 Concludono con successo le trattative esprimendosi in modo chiaro, argomentando rimanendo oggettivi, evitando le abbreviazioni, utilizzando espressioni facciali e gesti in modo mirato e prestando attenzione a un abbigliamento adeguato e a una corretta igiene personale. (C3)</p>	
<p>a.1.19 Elaborano il concetto della variante selezionata, inclusi termini e scadenze, all'attenzione degli interlocutori. (C3)</p>	<p>a.1.19 Redigono un piano con sequenza logica. (C3)</p>	

Competenza operativa a.2: Sviluppare e valutare varianti d'orario		
<p>Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di sviluppare una variante d'orario. Determinano la necessità del cliente, identificano le risorse necessarie e chiariscono eventuali disposizioni legali. Inoltre considerano gli aspetti locali e temporali nonché le dipendenze che esistono nell'insieme del sistema dei TP. Conducono trattative in modo convincente con i loro interlocutori. Successivamente, gli agenti dei trasporti pubblici sviluppano l'orario o valutano le possibilità proposte. Controllano le soluzioni tenendo conto dell'offerta più interessante e stimano l'accettazione della clientela nonché i rischi d'esercizio. Inoltre considerano la redditività, la sostenibilità ambientale, le condizioni quadro aziendali come i requisiti tecnici, le dipendenze di materiale rotabile e infrastruttura o la compatibilità con i collaboratori.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a.2.1 Analizzano la necessità del cliente sulla base dell'ordine ricevuto. (C4)		
a.2.2 Chiariscono il fabbisogno e la disponibilità delle risorse aziendali, conducendo trattative in modo convincente con gli interlocutori. (C3)	a.2.2 Sono in grado di descrivere le risorse aziendali del personale, dei veicoli, delle infrastrutture e dei mezzi finanziari. (C2)	
a.2.3 Redigono varianti d'orario tenendo conto della stabilità dell'orario. (C3)	<p>a.2.3 Sono in grado di descrivere la struttura e la gerarchia dell'orario. (C2)</p> <p>a.2.4 Sono in grado di spiegare con quali strumenti e secondo quali disposizioni viene redatto un orario. (C2)</p> <p>a.2.5 Creano una bozza d'orario per un'offerta supplementare. (C3)</p>	a.2.3 Redigono varianti d'orario per un'offerta supplementare tenendo conto della stabilità dell'orario. (C3)
a.2.6 Valutano le varianti d'orario redatte in relazione alla necessità del cliente, alla redditività e all'appetibilità. (C6)	<p>a.2.6 Calcolano i costi di una prestazione extra. (C3)</p> <p>a.2.7 Individuano il fattore ambientale e le possibilità di ottimizzazione dei costi. (C4)</p>	a.2.6 Sulla base di un esempio pratico, confrontano le varianti d'orario redatte in relazione alla necessità del cliente, alla redditività e all'attrattiva. (C5)

Competenza operativa a.3: Calcolare il fabbisogno di risorse in termini di infrastruttura, personale e veicoli per l'attuazione del trasporto		
<p>Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di determinare il fabbisogno di risorse per un incarico di trasporto. Chiariscono i dettagli dell'incarico ed effettuano una prima stima delle risorse secondo le linee guida specifiche dell'azienda. Nella fase successiva, controllano le risorse disponibili e adeguate. Gli agenti dei trasporti pubblici scelgono la variante migliore tenendo conto delle esigenze dei clienti, della redditività nonché delle particolarità legali e tecniche. Successivamente, riproducono le prenotazioni nei sistemi e informano gli interlocutori.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
a.3.1 Si fanno un'idea generale in merito all'incarico di trasporto e all'occorrenza chiedono chiarimenti. (C3)	a.3.1 Chiariscono i piani di prestazione di base, prestazione extra e servizi. (C2)	
a.3.2 Controllano l'incarico di trasporto in relazione alle particolarità legali, aziendali e topografiche. (C3)	<p>a.3.2 Sono in grado di descrivere i veicoli utilizzati nei TP e l'assegnazione di personale per quanto attiene le possibilità d'impiego, le particolarità tecniche, l'equipaggiamento e le caratteristiche di comfort. (C2)</p> <p>a.3.3 Sono in grado di descrivere le infrastrutture rilevanti per l'esecuzione di un incarico di trasporto. (C2)</p> <p>a.3.4 Applicano le disposizioni della legge sulla durata del lavoro (LDL) e della relativa ordinanza. (C3)</p>	<p>a.3.2 Sulla base di un esempio pratico controllano un incarico di trasporto in relazione alle particolarità legali, tecniche e topografiche. (C3)</p> <p>a.3.3 Eseguono analisi del fabbisogno e della frequenza sulla base di esempi pratici. (C3)</p>
a.3.5 Deducono l'impiego di risorse adeguato e motivano la loro scelta. (C5)	a.3.5 Sono in grado di presentare le disposizioni di sicurezza legali e aziendali di un servizio di trasporto in relazione alla clientela, al personale, ai veicoli e all'infrastruttura. (C3)	<p>a.3.5 Deducono da un esempio pratico l'impiego di risorse adeguato e motivano la loro scelta. (C4)</p> <p>a.3.6 Determinano l'eventuale fabbisogno supplementare e definiscono le risorse necessarie. (C3)</p>
a.3.7 Prenotano le risorse individuate in conformità alle disposizioni specifiche dell'azienda e informano gli interlocutori. (C3)		

Competenza operativa a.4: Elaborare i piani d'impiego del personale e dei veicoli o l'assegnazione delle risorse in termini di infrastruttura per adempiere all'incarico di trasporto

Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di attuare l'ordinazione per un incarico di trasporto. Verificano la fattibilità, le disposizioni di sicurezza e la qualità. In seguito, inseriscono nei sistemi le decisioni definitive relative alla pianificazione, tenendo conto delle disposizioni legali e aziendali, della matrice delle competenze del personale nonché delle esigenze dei collaboratori. In caso di incongruenze, gli agenti dei trasporti pubblici reagiscono prontamente e in linea con la situazione e creano le dovute condizioni. Infine attivano le registrazioni nei sistemi e comunicano la pianificazione dettagliata nel rispetto delle scadenze.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>a.4.1 Verificano la fattibilità dell'ordine e, se necessario, avviano correzioni o adeguamenti. (C3)</p>	<p>a.4.1 Elaborano un piano d'impiego del personale in funzione dell'incarico, tenendo conto delle risorse disponibili e applicando le disposizioni aziendali e legali. (C3)</p> <p>a.4.2 Elaborano un piano d'impiego dei veicoli in funzione dell'incarico, tenendo conto delle risorse disponibili e applicando le disposizioni aziendali e legali. (C3)</p> <p>a.4.3 Sono in grado di descrivere gli effetti degli intervalli per la manutenzione e il rinnovo dell'infrastruttura sullo svolgimento dell'esercizio. (C2)</p> <p>a.4.4 Sono in grado di spiegare il contenuto, il senso e lo scopo della manutenzione dei veicoli e dell'infrastruttura. (C2)</p>	<p>a.4.1 Deducono varianti di pianificazione delle risorse di personale e di veicoli da un orario elaborato. (C3)</p>
<p>a.4.5 Stabiliscono l'impiego delle risorse in base alla situazione. (C4)</p>	<p>a.4.5 Assegnano ai collaboratori gli impieghi di personale, tenendo conto delle relative competenze ed esigenze. (C3)</p> <p>a.4.6 Confrontano i possibili conflitti d'interesse e gli effetti sulla motivazione del personale e suggeriscono possibili soluzioni. (C4)</p>	<p>a.4.5 Sulla base di un esempio pratico redigono un piano di rotazione dei veicoli e una tabella di servizio per il personale necessario. (C4)</p> <p>a.4.6 Sulla base di un esempio pratico, analizzano l'impiego dei veicoli in relazione alle diverse dipendenze dell'infrastruttura. (C4)</p>
<p>a.4.7 Inseriscono nei sistemi le decisioni definitive relative alla pianificazione e garantiscono che i servizi interessati vengano informati entro i termini. (C3)</p>	<p>a.4.7 Informano i collaboratori e gli altri servizi interessati su una decisione relativa alla pianificazione in modo adeguato e completo dal punto di vista del contenuto. (C3)</p>	

Campo di competenze operative b: Garanzia dell'esercizio operativo

Competenza operativa b.1: Garantire il normale svolgimento dei servizi di trasporto

All'inizio del lavoro, gli agenti dei trasporti pubblici si informano sulla situazione operativa attuale, sulle prestazioni extra e sulle deviazioni e sugli intervalli pianificati. Ottengono queste informazioni dai sistemi aziendali e, se necessario, si consultano direttamente con i colleghi del loro team. Sorvegliano e gestiscono i sistemi rilevanti per le procedure d'esercizio, tenendo conto delle normative vigenti. Agiscono in modo orientato alla clientela e sono a conoscenza delle correlazioni esistenti tra i sistemi impiegati. Gli agenti dei trasporti pubblici raccolgono informazioni e dati rilevanti, li elaborano regolarmente e, se necessario, li inoltrano. Informano i vari interlocutori in modo chiaro e tempestivo attraverso i canali di comunicazione esistenti e documentano ciò che è accaduto durante l'intero processo.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b.1.1 All'inizio del loro turno, si fanno un'idea delle informazioni necessarie per l'attività e ne stimano gli effetti. (C3)	b.1.1 Applicano le prescrizioni svizzere sulla circolazione dei treni. (C3) b.1.2 Sono in grado di descrivere i diversi sistemi d'informazione per i clienti e i relativi vantaggi e svantaggi. (C2)	
b.1.3 Classificano in ordine di priorità le informazioni rilevanti e, se necessario, ne ottengono altre. Comunicano in modo adeguato e sono consapevoli delle loro responsabilità. (C4)		
b.1.4 Allestiscono la loro postazione di lavoro in base alla situazione e mettono in funzione i sistemi rilevanti. (C3)		

<p>b.1.5 Sorvegliano l'esercizio in corso con attenzione e in maniera previdente, ottengono le informazioni necessarie dai sistemi esistenti e utilizzano i sistemi in funzione della situazione. (C3)</p>		<p>b.1.5 Creano complesse procedure di manovra in diverse situazioni di esercitazione. (C3)</p> <p>b.1.6 Determinano l'impiego dei veicoli in diverse situazioni di esercitazione con l'ausilio di diversi sistemi. (C3)</p> <p>b.1.7 Garantiscono una manutenzione sicura degli scambi in diverse situazioni di esercitazione. (C3)</p>
<p>b.1.8 Al termine del turno, forniscono le informazioni rilevanti in conformità alle disposizioni specifiche dell'azienda. (C3)</p>		

Competenza operativa b.2: Riconoscere gli scostamenti rispetto all'esercizio normale durante i servizi di trasporto e adottare misure

Gli agenti dei trasporti pubblici rilevano uno scostamento dall'esercizio normale nel sistema o vengono informati della sua esistenza. In caso di pericolo, adottano misure immediate e le comunicano costantemente ai servizi interessati. Considerano le loro possibilità d'intervento e le classificano in ordine di priorità. Se lo scostamento va oltre il loro ambito di responsabilità, informano il servizio preposto. Se lo scostamento rientra nel loro ambito di responsabilità, gli agenti dei trasporti pubblici avviano le fasi successive. Se per lo scostamento esiste un processo definito, procedono in conformità alle disposizioni. Se necessario, chiedono supporto al team. Discutono le opzioni e le conseguenze delle ulteriori decisioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b.2.1 Rilevano uno scostamento dall'esercizio normale o vengono informati della sua esistenza. (C3)	b.2.1 Sono in grado di spiegare i tipici scostamenti dall'esercizio normale e descrivono le influenze aziendali ed esterne nonché le relative conseguenze. (C2)	b.2.1 In diverse situazioni di esercitazione rilevano gli scostamenti dall'esercizio normale. (C3)
b.2.2 Valutano l'entità, applicano i processi predefiniti a livello aziendale e reagiscono immediatamente in caso di pericolo. (C5)	b.2.2 Sono in grado di descrivere i vantaggi e gli svantaggi delle checklist. (C2) b.2.3 Analizzano determinate situazioni in relazione ai pericoli e ne deducono le conseguenze per la clientela e per l'azienda. (C4)	b.2.2 Utilizzano diverse checklist in situazioni di esercitazione. (C3) b.2.3 Sotto pressione temporale valutano l'entità e gli effetti di uno scostamento e definiscono le misure immediate da adottare in diverse situazioni di esercitazione. (C5)
b.2.4 Definiscono i destinatari e utilizzano i mezzi di comunicazione adeguati, comunicando i contenuti rilevanti nel rispetto delle scadenze e in modo conforme ai destinatari. (C3)		
b.2.5 Adottano misure per ridurre al minimo l'impatto sui clienti e sull'esercizio. (C4)	b.2.5 Segmentano i clienti nei TP, descrivono le loro esigenze nell'esercizio normale e in caso di scostamenti, nonché le misure specifiche da adottare. (C2)	

b.2.6 Avviano misure per eliminare gli scostamenti. (C3)	b.2.6 Sono in grado di descrivere i compiti delle istituzioni e dei servizi specializzati esistenti nell'eliminazione degli scostamenti. (C2)	
b.2.7 Agiscono in maniera autonoma nel quadro del proprio ambito di responsabilità e richiedono supporto in modo mirato quando necessario. (C4)		

Competenza operativa b.3: Adattare l'impiego dell'infrastruttura, del personale e dei veicoli destinati per gli incarichi di trasporto durante uno scostamento dall'esercizio normale

Sulla base delle informazioni disponibili, gli agenti dei trasporti pubblici definiscono le fasi di lavoro necessarie. Nel farlo, mantengono una visione d'insieme e si attengono alle prescrizioni legali e aziendali, a cui danno priorità in base all'urgenza. Se necessario, gli agenti dei trasporti pubblici inoltrano le informazioni necessarie ai servizi coinvolti. Eventualmente, mobilitano i servizi necessari in base alla situazione. Sulla base delle sempre nuove informazioni ricevute, gli agenti dei trasporti pubblici rivalutano la situazione, adottano misure, se necessario, e le attuano. Così facendo, si concentrano sulla clientela. Registrano nel sistema ogni fase di lavoro svolta.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b.3.1 Sulla base delle informazioni disponibili, adeguano l'impiego delle risorse nei sistemi e informano tempestivamente i servizi interessati. (C3)		b.3.1 In diverse situazioni di esercitazione, adattano l'impiego delle risorse nei sistemi corrispondenti e definiscono i servizi da informare. (C3)
b.3.2 Garantiscono la gestione dei viaggiatori e delle merci in base alla situazione. (C4)		
b.3.3 Elaborano continuamente nuove informazioni e adattano la variante di soluzione alle nuove condizioni. Così facendo, mantengono una visione d'insieme e restano calmi e concentrati. (C6)	b.3.3 Classificano in ordine di priorità le informazioni in base alla loro rilevanza e inoltrano i compiti ai servizi coinvolti a seconda della situazione. (C4)	

Competenza operativa b.4: Riportare all'esercizio normale l'infrastruttura, il personale e i veicoli per gli incarichi di trasporto al termine dello scostamento		
Gli agenti dei trasporti pubblici ottengono una visione d'insieme della situazione quando la fine dello scostamento è prossima. Ciò include la raccolta delle informazioni rilevanti. Sulla base di tali informazioni, gli agenti dei trasporti pubblici formulano una previsione su quando si potrà riprendere l'esercizio normale. Ricevono l'annuncio finale e annullano le misure adottate. Gli agenti dei trasporti pubblici informano i servizi coinvolti in base alle disposizioni aziendali e avviano il passaggio all'esercizio normale. Durante l'intero processo, documentano l'andamento e i cambiamenti in base alle disposizioni aziendali.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
b.4.1 Ottengono una visione d'insieme delle risorse da gestire quando la fine dello scostamento si avvicina. (C3)		
b.4.2 Concordano con i servizi coinvolti il momento ottimale per il passaggio all'esercizio normale, tenendo conto dei vari fattori d'influenza e dei loro effetti. (C3)		
b.4.3 Durante la consultazione argomentano in modo tecnicamente corretto e con abilità negoziale al fine di ottenere il miglior risultato possibile per il passaggio all'esercizio normale. (C4)		
b.4.4 Una volta fissata la data definitiva, avviano le misure per l'esercizio normale secondo l'orario pubblicato. (C3)		b.4.4 In diverse situazioni di esercitazione, trasferiscono le risorse nell'esercizio normale al momento opportuno. (C4)
b.4.5 Intraprendono autonomamente misure successive nel loro ambito di responsabilità al fine creare le dovute condizioni. (C5)		
b.4.6 Documentano l'andamento e le modifiche in base alle disposizioni aziendali. (C3)		

Campo di competenze operative c: Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori

Competenza operativa c.1: Pianificare l'informazione alla clientela nel traffico viaggiatori o merci e registrarla nei sistemi

Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di registrare le informazioni alla clientela nei sistemi durante l'esercizio normale o in caso di scostamenti dall'esercizio normale. Raccolgono le informazioni disponibili e le classificano in ordine di priorità in base alla rilevanza e al tempo. Chiariscono eventuali dubbi con i loro interlocutori. Successivamente, gli agenti dei trasporti pubblici determinano il gruppo target e selezionano i canali di comunicazione disponibili. Formulano le informazioni in modo conforme ai destinatari, garantendone l'elevata qualità secondo gli standard aziendali. Ragionamenti e comportamenti orientati al cliente sono sempre in primo piano. Successivamente, gli agenti dei trasporti pubblici effettuano le registrazioni corrispondenti nei sistemi. Pianificano gli eventuali tempi di elaborazione e determinano il momento dell'attivazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c.1.1 Classificano in ordine di priorità le informazioni rilevanti e chiariscono eventuali dubbi con gli interlocutori. (C4)	c.1.1 Sono in grado di descrivere i diversi canali di comunicazione nei TP e i relativi vantaggi e svantaggi. (C2) c.1.2 Utilizzano oralmente e per iscritto il vocabolario di base specifico del settore nella prima e nella seconda lingua nazionale nonché in inglese. (C3)	
c.1.3 Inseriscono le informazioni alla clientela nei sistemi in modo completo, puntuale e conforme ai destinatari. (C3)	c.1.3 Spiegano la struttura e gli elementi di un'informazione alla clientela nei TP. (C2) c.1.4 Scelgono il giusto canale di informazione alla clientela e motivano il loro ruolo di collaboratori dei TP per un'informazione alla clientela efficace. (C3)	c.1.3 Sulla base di esempi pratici, forniscono informazioni alla clientela conformi ai destinatari. (C3) c.1.4 Determinano sulla base di esempi pratici i sistemi da utilizzare e motivano la loro scelta. (C3)
c.1.5 Controllano che le informazioni fornite siano corrette in termini di contenuto, conformi agli standard aziendali e attuabili dal punto di vista tecnico. (C3)		c.1.5 Controllano la correttezza dei contenuti delle diverse informazioni alla clientela sulla base di esempi pratici. (C3)

Competenza operativa c.2: Informare la clientela del traffico viaggiatori o merci e indirizzare i flussi di clienti		
Gli agenti dei trasporti pubblici ricevono informazioni in caso di eventi o di scostamenti pianificati che hanno effetti sulla clientela. Raccolgono le informazioni necessarie e ottengono ulteriori informazioni in caso di necessità. Verificano l'attualità delle informazioni alla clientela esistenti o attivate. Poi, se possibile, stimano l'entità dell'evento per definire canali d'informazione proporzionati e appropriati. Se necessario, adattano i canali d'informazione e le informazioni alla clientela o ne creano di nuovi. In questo modo, gli agenti dei trasporti pubblici rispettano le disposizioni aziendali e le particolarità locali. Forniscono informazioni in modo conforme ai destinatari e tempestivo per evitare lacune nella catena di trasporto. Indicano anche percorsi di trasporto alternativi. La soddisfazione della clientela è sempre in primo piano.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c.2.1 Valutano l'entità dell'evento sulla base delle informazioni disponibili. (C3)		
c.2.2 Controllano in base alla situazione chi ha bisogno di quali informazioni. (C3)	c.2.2 Sulla base di esempi pratici, formulano messaggi adatti alla situazione e adeguati al gruppo target. (C3) c.2.3 Indirizzano gli operatori dei media verso i servizi competenti. (C3) c.2.4 Applicano le regole della protezione dei dati. (C3)	c.2.2 In situazioni di esercitazione, indirizzano i passeggeri e le merci in base alla situazione in caso di scostamenti dall'esercizio normale. (C3)
c.2.5 Scelgono i canali d'informazione appropriati a seconda della situazione. (C3)		
c.2.6 Preparano informazioni significative in modo conforme ai destinatari e determinano il momento dell'emissione. (C3)		
c.2.7 Informano i clienti oralmente o per iscritto nella prima lingua nazionale nonché in una seconda lingua nazionale o in inglese e, se necessario, mostrano loro delle possibilità di viaggio o di trasporto alternative. (C3)	c.2.7 Forniscono informazioni alla clientela scritte e orali nella prima lingua nazionale, in una seconda lingua nazionale e in inglese. (C3)	c.2.7 Sotto pressione temporale preparano degli annunci verbali, ad esempio, per vari scostamenti dall'esercizio normale. (C3)

Competenza operativa c.3: Raccogliere ed elaborare i riscontri degli interlocutori e dei clienti del traffico viaggiatori e merci

Gli agenti dei trasporti pubblici ricevono il feedback dei clienti tramite dei sistemi o direttamente e chiedono chiarimenti in caso di dubbio. Decidono se seguire il caso personalmente o inoltrarlo al servizio preposto. Se proseguono con l'elaborazione del caso, danno al cliente un feedback iniziale sotto forma di conferma di ricezione. Ottengono poi le informazioni rilevanti internamente. Chiariscono se vi sia un errore da parte dell'azienda. In caso affermativo, gli agenti dei trasporti pubblici avviano le misure correttive corrispondenti o inoltrano la questione al servizio preposto. Poi informano la cliente o il cliente in modo adeguato. Nel fare ciò, rispettano le regole del feedback e sfruttano le loro competenze ai fini della condiscendenza. Infine, documentano il feedback dei clienti e le misure adottate.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c.3.1 Ricevono e documentano i feedback dei clienti nella prima lingua nazionale nonché brevi feedback anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c.3.1 Applicano le regole del feedback a seconda della situazione. (C3) c.3.2 Motivano l'orientamento alla clientela e al servizio in relazione agli obiettivi aziendali. (C2)	c.3.1 Conducono conversazioni stimolanti con i clienti in diverse situazioni di esercitazione. (C3)
c.3.3 Classificano il feedback della clientela e, se necessario, coinvolgono altri servizi. (C3)		
c.3.4 Elaborano il feedback della clientela nel proprio ambito di responsabilità. (C3)		
c.3.5 Forniscono un feedback in conformità agli standard aziendali nella prima lingua nazionale nonché brevi feedback orali o scritti anche in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c.3.5 Utilizzano il vocabolario di base e la grammatica di una seconda lingua nazionale e della lingua inglese sia in modo orale che per iscritto in relazione ad argomenti specifici della professione. (C3)	

Campo di competenze operative d: Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio

Competenza operativa d.1: Raccogliere ed elaborare dati d'esercizio e informazioni per ottimizzare i piani o le procedure d'esercizio dei servizi di trasporto

Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di raccogliere i dati d'esercizio per un determinato ambito e un determinato periodo di tempo da controllare, e di elaborarli in modo conforme ai destinatari. Può trattarsi ad esempio del grado di sfruttamento delle corse (capacità di passeggeri o merci), della percentuale di servizi improduttivi (ad es. corse a vuoto o viaggi di servizio) o della puntualità delle corse. In primo luogo ottengono una panoramica di tutti i dati e di tutte le informazioni già disponibili nei sistemi aziendali o presso i servizi specializzati. Raccolgono quindi i dati mancanti con procedure adeguate, preparano tutti i dati in modo conforme ai destinatari e ne controllano la plausibilità e la completezza.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d.1.1 Chiariscono l'incarico in relazione alla situazione iniziale, all'obiettivo e alla rilevanza aziendale. Se necessario, pongono ulteriori domande. (C3)		
d.1.2 Procurano e controllano le basi di dati eventualmente esistenti e individuano i dati mancanti. (C4)	d.1.2 Ricavano dai dati le indicazioni e le cifre indicative rilevanti con riferimento all'incarico. (C4)	
d.1.3 Scelgono procedure adeguate per la raccolta dei dati e per la presentazione adeguata al gruppo target. (C4)	d.1.3 Confrontano diverse procedure di raccolta dei dati in base all'idoneità e alle possibilità d'impiego. (C4)	
d.1.4 Raccolgono i dati mancanti e analizzano i dati esistenti e quelli nuovi. (C4)		d.1.4 Valutano i dati di diversi esempi pratici e li preparano per l'ulteriore elaborazione. (C4)
d.1.5 Controllano la plausibilità e la completezza dei dati. (C5)	d.1.5 Valutano la qualità e l'affidabilità delle diverse fonti dei dati. (C5)	d.1.5 Esaminano i dati elaborati in termini di completezza e plausibilità. (C4) d.1.6 Visualizzano i dati preparati in modo conforme ai destinatari. (C3)

Competenza operativa d.2: Effettuare analisi comparative fra la situazione teorica e quella effettiva relativa alle procedure d'esercizio dei servizi di trasporto e stabilire misure di ottimizzazione

Gli agenti dei trasporti pubblici controllano i dati effettuando un confronto tra la situazione teorica e quella effettiva e individuano il potenziale di miglioramento. Se necessario, ottengono ulteriori informazioni. Successivamente elaborano e valutano le proposte di ottimizzazione, tenendo conto delle disposizioni legali e aziendali e degli standard in materia di sicurezza, redditività, qualità e orientamento alla clientela. Infine, presentano le loro proposte di ottimizzazione al servizio competente in modo conforme ai destinatari e argomentano in modo convincente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d.2.1 Rilevano gli scostamenti dallo stato teorico-effettivo (C4)	d.2.1 Sono in grado di spiegare le correlazioni tra lo sviluppo spaziale, le esigenze di mobilità della clientela e la strutturazione dell'offerta nei trasporti pubblici. (C2) d.2.2 Esaminano le carenze qualitative delle procedure d'esercizio e dei servizi di trasporto. (C4)	d.2.1 Effettuano analisi comparative della situazione teorica ed effettiva dei dati esistenti. (C4)
d.2.3 Elaborano proposte di ottimizzazione e le valutano tenendo conto delle disposizioni legali e aziendali in materia di sicurezza, redditività e orientamento alla clientela. (C6)	d.2.3 Sono in grado di spiegare le correlazioni economico-aziendali di un'impresa di TP e motivano l'impiego consapevole dei costi delle risorse. (C2) d.2.4 Effettuano il calcolo dei costi per un'offerta e determinano il prezzo di vendita. (C3) d.2.5 Pianificano l'impiego delle risorse per un'offerta e la compongono all'attenzione del cliente/della cliente. (C5)	d.2.3 Valutano le analisi comparative della situazione teorica ed effettiva e ne ricavano misure di ottimizzazione supportate da metodi. (C5)
d.2.6 Presentano le loro proposte di ottimizzazione al servizio competente in modo conforme ai destinatari e argomentano in modo convincente. (C6)		d.2.6 Presentano le proposte di ottimizzazione derivanti dall'analisi comparativa della situazione teorica ed effettiva in modo conforme ai destinatari. (C5)

Competenza operativa d.3: Verificare l'efficacia delle misure di ottimizzazione per i servizi di trasporto

Gli agenti dei trasporti pubblici individuano un'esigenza o sono incaricati di controllare le misure di ottimizzazione dei servizi di trasporto. Innanzitutto confrontano il prima e il dopo e determinano il cambiamento ottenuto. Quindi registrano i risultati e gli effetti sia positivi che negativi. Infine, mettono i risultati a disposizione del servizio competente in forma adeguata.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
d.3.1 Confrontano il prima e il dopo e determinano il cambiamento ottenuto. (C3)	d.3.1 Motivano come e perché la qualità dei servizi di trasporto viene misurata e valutata. (C2) d.3.2 Illustrano gli elementi e lo svolgimento di un processo di miglioramento continuo (PMC) attraverso un esempio. (C3)	d.3.1 Sulla base di esempi pratici, confrontano il prima e il dopo e determinano l'efficacia della misura di ottimizzazione. (C3)
d.3.3 Documentano i risultati e gli effetti delle misure di ottimizzazione. (C5)		
d.3.4 Mettono i risultati a disposizione del servizio competente in forma adeguata. (C3)		

Approvazione ed entrata in vigore

Il piano di formazione è stato elaborato Unione dei trasporti pubblici UTP del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 5 gennaio 2021 sulla formazione professionale di base Agente dei trasporti pubblici con attestato federale di capacità (AFC).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, 23 novembre 2021

Unione dei trasporti pubblici (UTP)

Il presidente

Il direttore

Dr. Renato Fasciati
Presidente UTP

Ueli Stüchelberger
Direttore UTP

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 5 gennaio 2021

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

Rémy Hübschi
Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Agente dei trasporti pubblici AFC del 5 gennaio 2021	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.pubblicazionifederali.admin.ch)
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Agente dei trasporti pubblici AFC del 5 gennaio 2021	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Documentazione dell'apprendimento	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Rapporto di formazione	Modello SDBB CSFO www.ct.formazioneprof.ch
Documentazione della formazione professionale di base	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Programma di formazione per le aziende formatrici	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Regolamento dei corsi interaziendali	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Unione dei trasporti pubblici UTP www.utp.ch

Allegato 2: Misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, l'educazione, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di agente dei trasporti pubblici AFC possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: lista di controllo SECO)	
Cifra	Lavoro pericoloso (definizione secondo la lista di controllo SECO)
2	Lavori che superano le capacità psichiche dei giovani a) Lavori che superano le capacità psichiche dei giovani: 1) a livello cognitivo: stress (lavoro a cottimo , lavoro costantemente sotto pressione, attenzione continua, responsabilità eccessive),
10	Lavori in un ambiente non sicuro d) Lavori in zone con pericolo di aggressioni o violenza
12	Lavori con elevato rischio di infortunio professionale dovuto alla mancata percezione di segnali a) Lavori su binari con traffico ferroviario. b) Lavori nell'ambito di manovre su binari all'interno dell'azienda.

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Cifre ³	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ² in azienda						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
Contatto con il cliente tramite sistemi o diretto (c2, c3)	Minaccia di violenza verbale o fisica	2a1, 10d	Istruzioni: identificazione di pericoli e di situazioni (potenzialmente) pericolose. Prevenzione e comportamento prima, durante e dopo l'evento. Istruzioni sul comportamento da adottare in situazioni «difficili». Conoscenza e richiesta di possibilità di supporto Notifica e iter di notifica.	1°-3° AT	CI 2 CI 3 CI 4	1°-3° AT	Istruzione e accompagnamento da parte di uno specialista	1°-3° AT		
Esercizio operativo (b1)	Attenzione continua	2a1	Istruzione per un monitoraggio attento e lungimirante dello svolgimento dell'esercizio. Regolamentazioni delle pause e rotazioni del lavoro.	1°-3° AT	CI 1	1°-3° AT	Istruzione e accompagnamento da parte di uno specialista	1°-3° AT		
Maggiore pressione di lavoro dovuta a scostamenti dall'esercizio normale (b2, b3, b4)	Pressione temporale causata da situazioni di lavoro straordinarie	2a1	Istruzione su dove e come chiedere supporto in maniera autonoma.	1°-3° AT	CI 3	2°-3° AT	Istruzione e accompagnamento da parte di uno specialista	1°-3° AT		
Presa di decisioni di ampia portata (a3, a4, b2, b3, b4)	Sovraccarico nel processo decisionale	2a1	Istruzione su dove e come chiedere supporto in maniera autonoma. Delimitazione dei compiti decisionali: nessuna attività rilevante per la sicurezza secondo OAASF (RS 742.141.22)	1°-3° AT	CI 2 CI 3 CI 4	1°-2° AT	Istruzione e accompagnamento da parte di uno specialista	1°-3° AT		
Indirizzamento della clientela e altri contatti al di fuori del posto di lavoro abituale (discussioni, ispezioni ecc.) (a2, a3, c2, c3, d1)	Pericoli causati da un ambiente di lavoro non sicuro: traffico, rischi diversi	12a, 12b	Formazione <ul style="list-style-type: none"> Vademecum SUVA 88831: «Dieci regole vitali per chi lavora nelle ferrovie» Regole di sicurezza per i lavori nella zona dei binari (per es. PCT 300.8: Sicurezza sul lavoro, opuscolo FFS 952-61-71: Mi proteggo) Regolamenti specifici all'azienda, checklist e direttive Istruzione su come comportarsi in un ambiente di lavoro non sicuro, tenendo conto dell'uso di vestiario di avvertimento e dispositivi di protezione.	1°-3° AT	CI 2 CI 3 CI 4 CI 5	1°-3° AT	Istruzione e accompagnamento da parte di uno specialista	1°-3° AT		

Legenda: CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale; AT: anno di tirocinio

² È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

³ Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base».

Glossario (* vedi *Lessico della formazione professionale*, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campo di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

⁴ RS 412.101.241

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico individuale (LPI)

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

Lavoro pratico prestabilito (LPP)*

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi

di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla/e oml.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio

Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

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

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.