



Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

Programma di formazione per i corsi interaziendali

relativo al piano di formazione del 5 gennaio 2021 sulla formazione professionale di base

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

Versione finale del 23 aprile 2024

Breve glossario per favorire la comprensione

Espressione	Spiegazione
LFP	Legge sulla formazione professionale
OFPr	Ordinanza sulla formazione professionale
Berufscockpit	Nome della piattaforma digitale di insegnamento e apprendimento per la professione
OFor	Ordinanza in materia di formazione
Agente TP	Abbreviazioni per la professione «agente dei trasporti pubblici AFC»
Commissione SP&Q	Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione
login	Ditta «login formazione professionale SA» (centro CI)
CLF	Coordinamento dei luoghi di formazione
oml	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
TP	Trasporti pubblici
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale
CI	Corso interaziendale
UTP	Unione dei trasporti pubblici (oml nazionale della professione)

Indice

1.	Introduzione	4
1.1.	Principi dell'orientamento alle competenze operative e della cooperazione tra luoghi di formazione	4
1.2.	Orientamento dei CI	4
1.3.	Requisiti dei responsabili dei CI	4
2.	Programma di formazione	5
2.1.	Tabella di coordinamento dei luoghi di formazione	6
2.2.	Orientamento tematico dei CI	6
3.	Documentazione dell'apprendimento, portfolio e controlli delle competenze	7
3.1.	Documentazione dell'apprendimento e portfolio	7
3.2.	Attestazioni delle competenze	7
3.2.1.	Panoramica dei controlli delle competenze	8
Allegati		10
I.	Indirizzi di contatto	10
II.	Obiettivi di valutazione e attività di apprendimento per CI	10

1. Introduzione

Il presente programma di formazione per i corsi interaziendali si basa sull'Ordinanza in materia di formazione e sul piano di formazione della SEFRI del 5 gennaio 2021 per la formazione professionale di base come «Agente dei trasporti pubblici AFC».

Come integrazione alla pratica professionale e alla formazione scolastica, i CI supportano gli apprendisti nell'acquisizione delle competenze di base. Si basano sui contenuti definiti nei documenti di base delle ordinanze in materia di formazione e dei piani di formazione.

Per conto dell'Unione dei trasporti pubblici (UTP), login formazione professionale SA (login) organizza i corsi interaziendali (CI) per la professione.

Conformemente all'Ordinanza sulla formazione professionale (OFor art. 21, punto 3), i costi dei corsi interaziendali sono a carico delle aziende formatrici.

1.1. Principi dell'orientamento alle competenze operative e della cooperazione tra luoghi di formazione

Il piano di formazione della professione è strutturato secondo il modello dell'orientamento alle competenze operative. Un professionista orientato alle competenze operative si distingue per la padronanza del proprio mestiere e per agire in modo responsabile come persona matura nella vita personale, professionale e sociale.

La formazione presso tutti e tre i luoghi di formazione promuove lo sviluppo delle competenze operative. Le competenze operative rappresentano le situazioni lavorative rilevanti che gli agenti TP formati devono padroneggiare al termine del loro tirocinio.

Il modello dell'orientamento alle competenze operative presuppone che ogni luogo di formazione partecipi attivamente al processo di interconnessione. Per facilitare e promuovere la collaborazione tra i luoghi di formazione, nella tabella di coordinamento dei luoghi di formazione (CLF) è riportata la panoramica del momento della formazione nelle competenze operative per ogni luogo di formazione.

Per tutti i luoghi di formazione, le competenze operative elaborate e il livello di competenza sono documentati nel portfolio personale degli apprendisti nell'ambiente digitale di insegnamento e apprendimento «Berufscockpit».

1.2. Orientamento dei CI

Tutti i corsi interaziendali si concentrano su esercitazioni esemplari di situazioni professionali dei vari luoghi di impiego nelle aziende formatrici e sul trasferimento (applicazione) della teoria di supporto della SP. Il lavoro quotidiano in azienda è incluso nei CI attraverso compiti di preparazione e di postelaborazione, e i risultati principali sono documentati nel «Berufscockpit». Questa documentazione può essere visionata dai formatori in azienda.

1.3. Requisiti dei responsabili dei CI

I requisiti minimi dei responsabili dei corsi per le attività di formazione professionale nei CI sono stabiliti come segue, in conformità con la Legge sulla formazione professionale (LFPr, artt. 45 e 46):

- due anni di esperienza pratica nella professione;
- diploma di una formazione professionale superiore o di una qualifica equivalente.

Le persone che svolgono CI a titolo accessorio in aggiunta alla loro attività principale nel rispettivo settore d'attività devono dimostrare di aver conseguito un livello di istruzione e formazione professionale inferiore (LFPr, art. 47).

2. Programma di formazione

Secondo il piano di formazione (OFor, art. 8) sono 18 giornate di CI distribuite su 5 corsi:

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 18 giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti in cinque corsi come segue:

Anno	Corso	Campo di competenze operative	Durata
1	1	Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela Garanzia dell'esercizio operativo	4 giorni
1	2	Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela	4 giorni
2	3	Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori Garanzia dell'esercizio operativo	4 giorni
2	4	Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela Comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori	4 giorni
3	5	Ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio	2 giorni
Totale			18 giorni

Figura 1 Distribuzione di 18 giornate di CI su 5 corsi (fonte: OFor, art. 8)

Rispetto alla precedente OFor, i CI sono stati prolungati di due giorni. Ciò tiene conto della maggiore complessità dell'intero profilo professionale. Tale complessità si riflette anche nelle competenze operative più impegnative del campo di competenze operative D (ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio). Inoltre, diverse competenze operative hanno obiettivi di valutazione con un livello tassonomico superiore.

La legenda della tabella di coordinamento dei luoghi di formazione (tabella CLF) nella Figura 2 mostra la pianificazione temporale dei CI:

üK, Ausbildungsorganisation

üK 1: 4 Tage, 1. Sem., KW 43 - 48, innerhalb 2 W.

üK 2: 4 Tage, 2. Sem., KW 15 - 20, innerhalb 2 W.

üK 3: 4 Tage, 3. Sem., KW 33 - 42, innerhalb 3 W.

üK 4: 4 Tage, 4. Sem., KW 01 - 08, innerhalb 2 W.

üK 5: 2 Tage, 5. Sem., KW 49 - 51, innerhalb 1 W.

möglichst keine üK in den Schulferien

Figura 2 Momento dei CI (fonte: tabella CLF)

La distribuzione dei CI su 2 settimane offre flessibilità nell'esercizio parallelo della scuola professionale (SP) e delle eventuali lezioni per la maturità professionale (MP). I CI non si tengono durante le vacanze scolastiche, in primo luogo perché il momento delle vacanze

scolastiche varia notevolmente da Cantone a Cantone e in secondo luogo perché, a seconda del luogo di impiego, è difficile per i responsabili dei corsi rifiutare i turni di lavoro durante le vacanze scolastiche per trovare il tempo per i CI.

Le settimane specifiche sono state coordinate in base alla disponibilità generale dei responsabili dei corsi e alla disponibilità di risorse (simulatori, escursioni). Non si svolgono contemporaneamente CI di anni di tirocinio diversi, per evitare un uso concentrato delle aule dei centri dei CI di login.

Per i CI, i responsabili dei corsi e gli apprendisti hanno bisogno di dispositivi mobili (telefoni, tablet), notebook, accesso funzionante al «Berufscockpit» e dei normali programmi Office (applicazioni Microsoft 365). La connessione a internet del centro CI può essere utilizzata per l'accesso a internet.

2.1. Tabella di coordinamento dei luoghi di formazione

La tabella seguente mostra la tabella CLF della professione sopra menzionata. I semestri sono elencati in ordine crescente da sinistra a destra; per ogni semestre, la tabella CLF indica se l'introduzione (I) o l'approfondimento (A) della competenza operativa avviene presso il luogo di formazione CI.

Lernortkoordination (LOK)	LOK - curricularer Aufbau																	
	1. Semester			2. Semester			3. Semester			4. Semester			5. Semester			6. Semester		
zum Bildungsplan vom 5. Januar 2021 über die berufliche Grundbildung für Fachfrau öffentlicher Verkehr EFZ / Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ	BIS	UK 1	Betrieb	BIS	UK 2	Betrieb	BIS	UK 3	Betrieb	BIS	UK 4	Betrieb	BIS	UK 5	Betrieb	BIS	Betrieb	
a Planen und Umsetzen des Kundenangebots: BFS - 1. LJ 120 Lektionen																		
a1: Angebots- und Betriebskonzepte für Transportdienstleistungen erstellen	G/45	E										V	E/P					
a2: Fahrplanvarianten entwickeln und beurteilen	G/15	E	E/P									V						
a3: Bedarf an Infrastruktur-, Personal- oder Fahrzeugressourcen zur Umsetzung des Transportauftrags ermitteln		E			G/20			E/P				V						
a4: Personaleinsatzpläne, Fahrzeugsatzpläne oder die Zuteilung der Infrastrukturressourcen zu den Transportaufträgen erstellen					G/40	E	E/P					V						
b Sicherstellen des operativen Betriebs: BFS - 2.LJ 80 Lektionen / 3. LJ 20 Lektionen																		
b1: Betriebsablauf von Transportdienstleistungen im Normalbetrieb sicherstellen		E						G/15		E/P					V/10			
b2: Abweichungen vom Normalbetrieb bei der Ausführung von Transportdienstleistungen erkennen und beheben								G/20	E		V/40		E/P	V/05				
b3: Infrastruktur, Personal- und Fahrzeugeinsatz für Transportaufträge während einer Abweichung vom Normalbetrieb sicherstellen								G/05	E/V	E/P				V/05				
b4: Infrastruktur, Personal und Fahrzeuge für Transportaufträge nach Abweichungen in den Normalbetriebsabläufen bereitstellen									E/V				E/P					
Lektionen / 2.LJ 120 Lektionen / 3. LJ 80 Lektionen																		
c1: Kundeninformation im Personen- oder Güterverkehr planen und in den Systemen erfassen		E	E/P					G/10				V						
c2: Kundinnen und Kunden im Personen- oder Güterverkehr informieren und Kundenströme lenken	*			*	E	E/P		G/10			*	V					*	
c3: Rückmeldungen von Ansprechpartnern und Kundinnen und Kunden im Personen- oder Güterverkehr auswerten					E			*	V	E/P	G/20							
d Optimieren von Angeboten und Betriebsabläufen: BFS - 3. Lehrjahr 100 Lektionen																		
d1: Betriebsdaten und Informationen für die Optimierung von Betriebskonzepten oder -abläufen erheben												E			G/V 40	V	E/P	
d2: Soll-Ist-Analysen von Betriebsabläufen von Transportdienstleistungen erstellen und Optimierungsmaßnahmen ableiten															E/V	E/P	G/V 60	
d3: Wirksamkeit der Optimierungsmaßnahmen für Transportdienstleistungen überprüfen															V	E/P		

Figura 3 Tabella CLF

2.2. Orientamento tematico dei CI

A ogni CI sono assegnati campi di competenze operative in conformità con l'Ordinanza sulla formazione (OFor art. 8). Per ogni corso è stato definito un tema CI per concretizzare i contenuti:

CI	Tema
CI 1	Comprendere i TP
CI 2	Creare e comunicare un'offerta concreta
CI 3	Esercizio operativo
CI 4	Lavori nell'ufficio pianificazione
CI 5	Migliorare e ottimizzare

L'assegnazione specifica degli obiettivi di valutazione secondo il piano di formazione e le attività di apprendimento per ogni CI possono essere visualizzate nell'Allegato II («Obiettivi di valutazione e attività di apprendimento per CI»).



Figura 4 Mappa «paese dei TP»

Tutti i CI seguono un tema comune: lo svolgimento di un openair nel «paese dei TP», un paesaggio fittizio.

Il «paese dei TP» viene utilizzato in modo specifico e situazionale in ogni CI. La «mappa del paese dei TP» viene utilizzata in tedesco e in francese; per le denominazioni dei luoghi e delle regioni sono state prese in considerazione entrambe le lingue.

I responsabili dei corsi utilizzano un programma dettagliato per ogni CI, che ne concretizza lo svolgimento specifico. I programmi dettagliati e i documenti dei corsi sono redatti da un gruppo di sviluppo composto da specialisti delle aziende formatrici e da responsabili dei CI.

I supporti didattici per i CI sono volutamente brevi. I responsabili dei corsi sono tenuti a utilizzare i documenti prodotti. In questo modo si vogliono raggiungere le seguenti caratteristiche di qualità:

- *preparazione metodologica e didattica standardizzata* grazie a programmi dettagliati standardizzati e documenti dei corsi completi con una preparazione metodologica e didattica significativa, adattata alle possibilità del «Berufscockpit»
- *copertura dell'intero settore* grazie a documenti neutrali per le aziende
- *elevata qualità nazionale* grazie a documenti e grafici informativi identici e tradotti

3. Documentazione dell'apprendimento, portfolio e controlli delle competenze

L'elemento didattico centrale per gli apprendisti è la gestione della loro documentazione dell'apprendimento nel «Berufscockpit».

3.1. Documentazione dell'apprendimento e portfolio

La documentazione dell'apprendimento per i CI consiste nei risultati degli incarichi di lavoro rilevanti per il controllo delle competenze (per i dettagli vedere la sezione 3.2.1). Questi incarichi sono integrati nello svolgimento dei corsi e memorizzati nel «Berufscockpit».

Gli apprendisti inviano i loro risultati individualmente per ogni incarico e utilizzano la funzione «Ottieni feedback» del Berufscockpit per dare ai responsabili dei corsi l'opportunità di fornire loro feedback costruttivi sugli incarichi.

3.2. Attestazioni delle competenze

In conformità con l'Ordinanza sulla formazione, le prestazioni degli apprendisti nei corsi 2, 3 e 4 vengono documentate sotto forma di controllo delle competenze. La media

arrotondata della somma dei tre controlli vale il 50% della nota dei luoghi di formazione (OFor, art. 15 e 19).

L'indirizzo strategico di ogni controllo delle competenze viene rivisto e approvato dalla Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità (Commissione SP&Q). Sulla base dei riscontri della Commissione, il gruppo di sviluppo elabora i dettagli.

I controlli delle competenze sono costituiti da diverse componenti valutate. La riflessione è una componente importante dell'orientamento alle competenze operative e le viene data la giusta importanza anche nei controlli delle competenze dei CI.

L'elaborazione degli incarichi per i controlli delle competenze avviene durante i CI. Per ogni componente vengono creati criteri di valutazione specifici con livelli di qualità definiti (punti), adatti al rispettivo tipo di esame. Queste informazioni vengono messe a disposizione degli apprendisti in anticipo.

Il totale dei punti ottenuti in tutte le componenti di un CI viene convertito nella nota del controllo delle competenze secondo la formula CSFP/CSFO:

$$Nota = \frac{\text{punteggio massimo raggiunto} \times 5}{\text{punteggio massimo possibile}} + 1$$

L'applicazione di questa formula significa che il 60% dei punti massimi possibili si traduce in una nota pari a 4,0.

Di norma, ogni componente viene valutata da un (1) responsabile del corso. La valutazione viene fornita agli apprendisti per iscritto e include feedback o motivazioni. I responsabili dei corsi comunicano una finestra temporale in cui discutere le domande personali.

Le note e i documenti rilevanti per le note sono conservati fisicamente o elettronicamente dall'operatore dei CI per un anno dopo la pubblicazione delle note nella procedura di qualificazione (PQ) o fino alla conclusione legalmente vincolante di una procedura di ricorso.

3.2.1. Panoramica dei controlli delle competenze

Per i controlli delle competenze dei CI sono stati definiti le seguenti componenti:

Controllo delle competenze	CI (semestre)	Componenti
1	2 (2° sem.)	Incarico creazione pianificazione delle risorse offerte supplementari <ul style="list-style-type: none">• Lavoro di gruppo Incarico creazione del concetto dei cantieri <ul style="list-style-type: none">• Lavoro a coppie Rapporto di riflessione sulle discussioni con i clienti <ul style="list-style-type: none">• Lavoro individuale In relazione agli incarichi di cui sopra, vengono valutati anche la puntualità, l'affidabilità e il comportamento in tutti i corsi.

Controllo delle competenze	CI (semestre)	Componenti
2	3 (3° sem.)	<p>Incarico creazione della checklist «Incidente di autobus»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro individuale <p>Incarico creazione dei concetti d'esercizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con presentazione <p>Incarico creazione dell'informazione alla clientela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con gioco di simulazione <p>Rapporto di riflessione dalla visita alle centrali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro individuale <p>In relazione agli incarichi di cui sopra, vengono valutati anche la puntualità, l'affidabilità e il comportamento in tutti i corsi.</p>
3	4 (4° sem.)	<p>Incarico pianificazione delle rotazioni della linea dell'autobus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro a coppie <p>Incarico pianificare servizi per il personale viaggiante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro a coppie <p>Incarico distribuzione dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro individuale <p>Rapporto di riflessione sull'escursione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoro individuale <p>In relazione agli incarichi di cui sopra, vengono valutati anche la puntualità, l'affidabilità e il comportamento in tutti i corsi.</p>

Nota: Dato che, ai sensi dell'Ordinanza sulla formazione (OFor, art. 15), i CI 1 e 5 non sono valutati, non sono elencati nella tabella precedente.

Allegati

I. Indirizzi di contatto

Per eventuali richieste sono disponibili le seguenti possibilità di contatto:

Richiesta	Informazioni di contatto
Domande sui corsi interaziendali	login formazione professionale SA, Riggenbachstrasse 8, 4601 Olten Tel. 058 852 50 00 planung@login.org
Accesso e supporto Beruf Cockpit	Accesso: <ul style="list-style-type: none">• Gli apprendisti ricevono i dati d'accesso da login formazione professionale SA• I responsabili dei luoghi di formazione ordinano l'accesso presso login formazione professionale SA: https://www.login.org/de/bestellung-zugriff-berufcockpit-fuer-lernortverantwortliche Supporto Beruf Cockpit <ul style="list-style-type: none">• servicedesk@login.org• Tel. 058 852 55 66
Domande generali sulla formazione	Unione dei trasporti pubblici Dählhölzliweg 12, 3000 Berna 6 Responsabili del progetto Formazione professionale di base info@voev.ch

II. Obiettivi di valutazione e attività di apprendimento per CI

CI 1 – Comprendere i TP:

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
a.1.12 Sulla base di un esempio pratico creano una catena di viaggio/di trasporto.	Gli apprendisti sperimentano il funzionamento di una catena di trasporto in modo ludico attraverso i viaggi con i TP.
a.2.3 Redigono varianti d'orario per un'offerta supplementare tenendo conto della stabilità dell'orario.	Mostrano le varianti di orario per l'openair con diverse esigenze di traffico supplementare per l'arrivo e la partenza dei visitatori dell'openair.

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
a.3.2 Sulla base di un esempio pratico controllano un incarico di trasporto in relazione alle particolarità legali, tecniche e topografiche.	Si illustrano le circostanze a titolo esemplificativo e si stabiliscono le dipendenze tra i sistemi di trasporto. Esercitazione esemplificativa con le frequenze e tematizzazione dei contenuti utilizzando la mappa in una conversazione didattica.
a.3.3 Eseguono analisi del fabbisogno e della frequenza sulla base di esempi pratici.	Per l'andata e il ritorno dall'openair si determinano varie frequenze delle imprese di trasporto.
b.1.5 Creano complesse procedure di manovra in diverse situazioni di esercitazione.	Per dimostrare il sistema, viene eseguito un gioco sulla manovra.
b.1.6 Determinano l'impiego dei veicoli in diverse situazioni di esercitazione con l'ausilio di diversi sistemi.	Nella pianificazione a 5 angoli si approfondisce la pianificazione del materiale rotabile utilizzando un modello di un'impresa di trasporto. I contenuti vengono approfonditi con un quiz.
b.1.7 Garantiscono una manutenzione sicura degli scambi in diverse situazioni di esercitazione.	Gioco di manovra e svolgimento della messa a disposizione dei carri. Si dimostra perché gli scambi funzionanti sono importanti per l'affidabilità dei TP.
c.1.3 Sulla base di esempi pratici, forniscono informazioni alla clientela conformi ai destinatari.	I sistemi d'informazione per i clienti vengono sperimentati nella pratica durante il viaggio e introdotti nella presentazione. L'informazione alla clientela viene creata come esempio per l'openair e le proprie esperienze come clienti/viaggiatori sono incluse nella pianificazione.
c.1.4 Determinano sulla base di esempi pratici i sistemi da utilizzare e motivano la loro scelta.	I sistemi d'informazione per i clienti sono concepiti come esempi per l'openair.

CI 2 – Creare e comunicare un'offerta concreta

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
a.4.1 Deducono varianti di pianificazione delle risorse di personale e di veicoli da un orario elaborato.	Piano di utilizzo della rete UFT, pianificazione dell'OGD con i veicoli esistenti per ogni ITF, gioco di ruolo «conferenza sull'orario», pianificazione del traffico supplementare per l'openair.

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
c.2.2 In situazioni di esercitazione, indirizzano i passeggeri e le merci in base alla situazione in caso di scostamenti dall'esercizio normale.	Produrre uno spot pubblicitario: vantaggi di un'offerta supplementare (creazione di un concetto di trasporto, attrattiva dell'offerta supplementare, gruppi target, prospettiva del cliente, ...)
c.3.1 Conducono conversazioni stimolanti con i clienti in diverse situazioni di esercitazione.	Giochi di ruolo sui temi della cooperazione intersettoriale, della conferenza sugli orari (clienti interni) e delle discussioni impegnative con i clienti (esempio: indirizzamento del cliente)

CI 3 – Esercizio operativo

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
b.2.1 In diverse situazioni di esercitazione rilevano gli scostamenti dall'esercizio normale.	Analisi dell'attuale situazione dell'esercizio. Gioco di simulazione sul tema «esercizio normale e scostamenti sotto pressione temporale» con la ferrovia Brio.
b.2.2 Utilizzano diverse checklist in situazioni di esercitazione.	Comprendere il funzionamento di una checklist, confrontare diverse checklist e creare una checklist. Gioco tecnica Lego: il ribaltabile Lego viene assemblato una volta con e una volta senza istruzioni (= checklist).
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.	Creazione di un concetto d'esercizio in caso di interruzione alla stazione di Oensingen. Gioco di simulazione: riconoscere gli scostamenti dall'esercizio normale e le dipendenze tra le IT interessate e agire insieme.
b.3.1 In diverse situazioni di esercitazione, adattano l'impiego delle risorse nei sistemi corrispondenti e definiscono i servizi da informare.	Sviluppo del concetto per uno scostamento dall'esercizio normale
b.4.4 In diverse situazioni di esercitazione, trasferiscono le risorse nell'esercizio normale al momento opportuno.	Lavoro a coppie: ritorno all'esercizio normale: la centrale adatta le rotazioni dei veicoli in caso di cambiamento di tratta e le riporta all'esercizio normale una volta che questa è stata corretta.
c.3.1 Conducono conversazioni stimolanti con i clienti in diverse situazioni di esercitazione.	Giochi di ruolo sulla comunicazione con la clientela, top e flop della comunicazione

CI 4 – Lavori nell'ufficio pianificazione

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
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.	Creare un concetto di trasporto (trasporto aggregato) per il traffico a piccole partite, tenendo conto di modalità di trasporto ecologiche e di risorse economiche.
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.	Analizzare le diverse esigenze dei clienti e verificare la fattibilità (soddisfazione dei clienti, qualità, economicità e attrattiva). Analisi delle diverse esigenze dei clienti e analisi dei collegamenti da diverse località e città prestabilite all'aeroporto per il viaggio di andata e ritorno.
a.3.5 Deducono da un esempio pratico l'impiego di risorse adeguato e motivano la loro scelta.	Ricavare e giustificare il numero di veicoli necessari (numero di rotazioni produttive + riserve tecniche + riserve di qualità) con l'aiuto di un piano di rotazione dei veicoli per autobus precedentemente creato.
a.3.6 Determinano l'eventuale fabbisogno supplementare e definiscono le risorse necessarie.	Esaminare la capacità su una linea S-Bahn del sabato (mattina e pomeriggio) ed elaborare una raccomandazione per la doppia trazione.
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.	Creare un piano di rotazione dei veicoli economico per una linea di autobus. Creare un piano di servizio per il personale viaggiante nel rispetto della LDL e dell'efficienza economica. Creare un piano di servizio per un collaboratore per metà mese. Rispetto della LDL e considerazione dei desideri dei collaboratori.
a.4.6 Sulla base di un esempio pratico, analizzano l'impiego dei veicoli in relazione alle diverse dipendenze dell'infrastruttura.	Gioco ferroviario Brio: costruire l'infrastruttura necessaria per comporre un treno merci definito (situazione iniziale) in un nuovo treno merci (situazione finale).
c.1.5 Controllano la correttezza dei contenuti delle diverse informazioni alla clientela sulla base di esempi pratici.	Verificare in plenaria la correttezza del contenuto delle informazioni alla clientela create personalmente, formulate sulla base di diverse immagini. Analizzare criticamente le diverse misure di indirizzamento dei clienti in aeroporto.
c.2.7 Sotto pressione temporale preparano degli annunci verbali, ad esempio, per vari scostamenti dall'esercizio normale.	Formulare annunci verbali per vari scostamenti dall'esercizio normale sotto pressione temporale utilizzando immagini di eventi diversi (tempesta in gondola, treno deragliato, ...).

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
d.1.4 Valutano i dati di diversi esempi pratici e li preparano per l'ulteriore elaborazione.	Analizzare e valutare frequenze, pianificazioni delle rotazioni e altri dati per sviluppare una raccomandazione per la doppia trazione per il prossimo cambio di orario.

CI 5– Migliorare e ottimizzare

Obiettivo di valutazione	Attività di apprendimento correlate nel CI
d.1.4 Valutano i dati di diversi esempi pratici e li preparano per l'ulteriore elaborazione.	Valutare e analizzare criticamente in plenaria i rapporti dei dati forniti degli apprendisti delle diverse aziende.
d.1.5 Esaminano i dati elaborati in termini di completezza e plausibilità.	Portale dei dati LITRA: analizzare i movimenti nel traffico aereo in Svizzera negli ultimi 20 anni e confrontare il finanziamento ferroviario con quello stradale.
d.1.6 Visualizzano i dati preparati in modo conforme ai destinatari.	Valutare e analizzare graficamente la puntualità delle spedizioni di merci con l'aiuto di un'ampia banca dati.
d.2.1 Effettuano analisi comparative della situazione teorica ed effettiva dei dati esistenti.	Analizzare e discutere dei grafici della puntualità delle spedizioni di merci, incl. formulare il potenziale di ottimizzazione.
d.2.3 Valutano le analisi comparative della situazione teorica ed effettiva e ne ricavano misure di ottimizzazione supportate da metodi.	Creare grafici sul tema del consumo di diesel. Discutere delle cause del diverso consumo e presentare alla Direzione proposte per il risparmio.
d.2.6 Presentano le proposte di ottimizzazione derivanti dall'analisi comparativa della situazione teorica ed effettiva in modo conforme ai destinatari.	Creare un diagramma sulla puntualità delle linee degli autobus. Analizzare e formulare raccomandazioni alla Direzione.
d.3.1 Sulla base di esempi pratici, confrontano il prima e il dopo e determinano l'efficacia della misura di ottimizzazione.	Perturbazioni in inverno: trovare con l'aiuto di foto ed esempi delle cause delle perturbazioni possibili ottimizzazioni e dimostrarne il successo.