

Direttive inerenti al regolamento d'esame

concernente l'esame di professione di
specialista dei trasporti pubblici

del 11 novembre 2025, versione 1

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Scopo delle direttive.....	3
1.2	Organo responsabile.....	3
1.2.1	Organo responsabile.....	3
1.2.2	Commissione d'esame.....	3
1.2.3	Direzione d'esame e segreteria d'esame	3
1.2.4	Periti d'esame	3
2	Profilo professionale	4
3	Organizzazione dell'esame.....	4
3.1	Procedura amministrativa	4
3.1.1	Pubblicazione dell'esame.....	4
3.1.2	Iscrizione, documenti da presentare, decisione di ammissione	4
3.1.3	Panoramica delle scadenze	4
3.2	Spese	5
3.2.1	Tassa d'esame e termine del pagamento.....	5
3.2.2	Ritiro e rimborso.....	5
3.2.3	Candidati ripetenti	5
4	Condizioni di ammissione	5
4.1	Spiegazioni sulla qualifica equivalente	5
4.2	Spiegazioni sulla pratica professionale richiesta	6
4.3	Compensazione degli svantaggi legati all'handicap	6
5	Esame e valutazione	6
5.1	Panoramica delle parti d'esame	6
5.2	Descrizione delle parti d'esame	7
5.3	Ausili autorizzati	8
5.4	Criteri di valutazione di ogni parte d'esame.....	8
5.4.1	Parte d'esame 1, voce 1.1. Lavoro pratico	8
5.4.2	Parte d'esame 1, voce 1.2. Presentazione e colloquio professionale	9
5.4.3	Parte d'esame 2: lavoro guidato su caso specifico.....	9
5.4.4	Parte d'esame 3: situazioni determinanti per la riuscita.....	9
5.5	Valutazione e attribuzione delle note.....	10
5.6	Superamento dell'esame	10
5.7	Ripetizione dell'esame	10
6	Procedura di ricorso	10
7	Disposizioni finali	10
8	Emanazione.....	10
9	Allegato alle direttive	11
9.1	Profilo di qualificazione – panoramica delle competenze operative	11
9.2	Profilo di qualificazione – livello professionale richiesto, compresi i criteri legati alle prestazioni	12

1 Introduzione

L'esame di professione verifica le competenze acquisite nella pratica professionale e richieste nell'esercizio della professione. Le competenze operative richieste sono state determinate nell'ambito di un processo ampiamente sostenuto da specialisti del settore e riassunte nel profilo di qualificazione.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive precisano il contenuto del regolamento d'esame (RE) del 03 novembre 2025 e contengono

- tutte le informazioni importanti per la preparazione e lo svolgimento dell'esame;
- una descrizione dettagliata dell'esame;
- una panoramica delle competenze operative e il livello professionale richiesto, compresi i criteri legati alle prestazioni.

Sono destinate ai candidati¹, ai periti d'esame (PEX) e agli organizzatori dei corsi di preparazione (operatore della formazione).

1.2 Organo responsabile

1.2.1 Organo responsabile

L'organo responsabile è costituito dall'Unione dei trasporti pubblici (UTP) ed è competente per tutta la Svizzera. (Punto 1.3 RE)

1.2.2 Commissione d'esame

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame. L'organizzazione, la composizione e i compiti della commissione d'esame sono disciplinati dal regolamento d'esame ai punti 2.1 e 2.2.

1.2.3 Direzione d'esame e segreteria d'esame

La direzione d'esame viene nominata dalla commissione d'esame. Essa

- è responsabile della pianificazione e dello svolgimento dell'esame a livello organizzativo;
- accompagna i periti d'esame;
- è l'interlocutore per i redattori dell'esame;
- risponde alle domande amministrative dei candidati;
- riferisce alla commissione d'esame in una riunione per l'attribuzione delle note sull'andamento dell'esame di professione;
- presenta le richieste per il rilascio dell'attestato professionale.

La segreteria d'esame si occupa di tutti i compiti amministrativi legati all'esame ed è l'interlocutore per qualsiasi domanda al riguardo.

Contatto: UTP, direzione d'esame, Dählhölzliweg 12, 3005 Berna

1.2.4 Periti d'esame

I periti d'esame

¹ In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

- presenziano agli esami e li valutano;
- registrano per iscritto i risultati dell'esame nei documenti previsti a tale scopo;
- partecipano alla formazione continua organizzata dalla commissione d'esame per i periti;
- partecipano alle riunioni di preparazione e di valutazione;
- si impegnano a mantenere la riservatezza sullo svolgimento e sul contenuto degli esami.

2 Profilo professionale

Il profilo professionale è riportato nel regolamento d'esame al punto 1.2.

3 Organizzazione dell'esame

3.1 Procedura amministrativa

3.1.1 Pubblicazione dell'esame

L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali sul sito web dell'UTP (punto 3.11 RE). Il modulo di iscrizione (comprese le scadenze) è disponibile per il download durante il termine per l'iscrizione all'indirizzo www.voev.ch.

3.1.2 Iscrizione, documenti da presentare, decisione di ammissione

L'iscrizione all'esame è disciplinata dal regolamento d'esame al punto 3.2. L'iscrizione deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e caricata tramite il link corrispondente entro e non oltre il termine per l'iscrizione. L'invio dei documenti per posta non è sufficiente.

All'iscrizione devono essere allegati

- un riepilogo completo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- scansioni dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione, che comprovino le condizioni di ammissione in conformità al punto 3.31 del regolamento d'esame;
- l'indicazione della lingua d'esame (tedesco, francese o italiano);
- scansione chiaramente leggibile di un documento d'identità ufficiale con fotografia (fronte e retro);
- in caso di cambio di nome, documenti che ne diano prova verificabile;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS).

3.1.3 Panoramica delle scadenze

Almeno cinque mesi prima dell'inizio dell'esame	Pubblicazione dell'esame nelle tre lingue ufficiali (punto 3.1 RE)
Entro il termine per l'iscrizione	Iscrizione dei candidati (punto 3.2 RE)
Almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame	Comunicazione scritta relativa all' ammissione all'esame (punto 3.32 RE)
Contestualmente alla conferma dell'ammissione	Versamento della tassa d'esame (punto 3.41 RE)

Previa conferma dell'ammissione	Comunicazione dell' incarico e del termine di presentazione relativo al lavoro pratico . Ulteriori informazioni sulla scelta dell'argomento, la redazione del lavoro finale e le disposizioni formali. Presentazione di eventuali richieste di riconsiderazione da parte dei candidati nei confronti dei periti alla segreteria d'esame entro due settimane dal ricevimento dell'ammissione (punto 3.32 RE)
Fino a otto settimane prima dell'inizio dell'esame	Termine ultimo per ritirare l'iscrizione all'esame (punto 4.21 RE)
Almeno sei settimane prima dell'inizio dell'esame	Convocazione dei candidati per l'esame (punto 4.13 RE)

3.2 Spese

3.2.1 Tassa d'esame e termine del pagamento

Le spese sono disciplinate dal regolamento d'esame al punto 3.4.

La tassa d'esame è indicata nella pubblicazione dell'esame.

I candidati versano la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione.

3.2.2 Ritiro e rimborso

Il ritiro dall'esame è disciplinato dal regolamento d'esame al punto 4.2.

Ai candidati che si ritirano per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.

La paternità è riconosciuta come motivo valido di ritiro per quindici giorni dalla nascita.

Devono essere fornite prove adeguate per giustificare il mancato ritiro dall'esame entro i termini prescritti.

L'annullamento dell'iscrizione deve essere comunicata per iscritto alla segreteria d'esame. Per il calcolo della data di annullamento dell'iscrizione si considera il timbro postale o la data di invio della mail dimostrabile.

Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso della tassa d'esame. (Punto 3.43 RE)

3.2.3 Candidati ripetenti

La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere. (Punto 3.44 RE)

4 Condizioni di ammissione

L'ammissione all'esame è disciplinata dal regolamento d'esame al punto 3.31.

4.1 Spiegazioni sulla qualifica equivalente

Sono considerati una qualifica equivalente in conformità al regolamento d'esame di cui al punto 3.31 lettera a), in particolare, un attestato federale di capacità di impiegato/a del commercio al dettaglio nel ramo di formazione e d'esame trasporti pubblici o di impiegato/a di commercio AFC nel ramo di formazione e d'esame trasporti pubblici.

Nel caso di altre qualifiche o titoli stranieri, la commissione d'esame verificherà se rientrano nel punto 3.31 lettere a) o c) del regolamento d'esame. All'iscrizione devono essere allegati i documenti giustificativi.

4.2 Spiegazioni sulla pratica professionale richiesta

La prova della pratica professionale specifica deve essere fornita sotto forma di certificato di lavoro.

La pratica professionale specifica comprende attività di pianificazione o gestione del traffico, compresa la pianificazione dell'impiego o la distribuzione del personale.

- La durata richiesta è definita come un grado di occupazione dell'80-100%. Se il grado di occupazione è inferiore, la pratica professionale richiesta viene estesa in percentuale.
- La pratica professionale deve essere completata entro la data di ammissione all'esame.

4.3 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

I candidati in grado di dimostrare di essere disabili possono trovare informazioni sulla richiesta di compensazione degli svantaggi nel foglio informativo «Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori» della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)².

5 Esame e valutazione

5.1 Panoramica delle parti d'esame

(Punto 5 RE)

Parte d'esame	Tipo d'esame	Ponderazione della voce	Durata	Ponderazione e della parte d'esame
1 Lavoro pratico				50%
1.1. Lavoro pratico	scritto	50%	preparato in precedenza 40 min.	
1.2. Presentazione e colloquio professionale	orale	50%		
2 Lavoro guidato su caso specifico	scritto		180 min.	30%
3 Situazioni determinanti per la riuscita	orale		45 min.	20%
Totale			265 min.	

² <https://www.sbf.admin.ch/it/candidati-e-titolari-degli-attestati>

5.2 Descrizione delle parti d'esame

Parte d'esame 1

Nella parte d'esame 1, i candidati mettono in relazione le competenze operative «A1: Sviluppare concetti per nuovi servizi di trasporto», «D1: Verificare i servizi di trasporto esistenti e avviare misure di ottimizzazione se necessario» o «D3: Analizzare e implementare nuove disposizioni» con le competenze operative «C2: Rappresentare il proprio ambito specialistico negli organi interni ed esterni» e «C3: Presentare i servizi di trasporto o le imprese in modo conforme ai destinatari». I dettagli delle competenze operative verificate e il profilo di qualificazione con le descrizioni delle competenze nonché il livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni) sono riportati nell'Allegato delle presenti direttive.

Voce 1.1 Lavoro pratico

Nel lavoro pratico, i candidati si confrontano in autonomia con un compito specifico del settore attuale della loro pratica professionale. L'argomento scelto deve essere collegato ad almeno una delle competenze operative A1, D1 o D3 e deve essere elaborato e documentato secondo la seguente struttura dei contenuti:

- Situazione iniziale
- Obiettivi e problematiche
- Analisi delle problematiche
- Approcci di soluzione / possibili misure con valutazione della fattibilità
- Soluzioni / misure adottate o pianificate con le motivazioni della scelta
- Risultato o passi successivi per l'attuazione con valutazione del risultato
- Riflessione/conclusione

I candidati hanno a disposizione otto settimane per completare il lavoro pratico. Ulteriori informazioni sulla scelta dell'argomento, sulla redazione del lavoro finale e sulle disposizioni formali (entità, layout, termine di consegna) saranno comunicate dall'organo responsabile previa conferma dell'ammissione.

Voce 1.2 Presentazione e colloquio professionale

In una presentazione di 10 minuti, i candidati espongono i risultati principali del loro lavoro pratico in modo comprensibile e conforme ai destinatari. Utilizzano ausili adeguati per supportare e visualizzare in modo specifico le loro affermazioni. Nel successivo colloquio professionale di 30 minuti, i partecipanti rispondono alle domande dei periti relative al lavoro pratico e alla presentazione. Spiegano il loro approccio, illustrano correlazioni e alternative e motivano le loro decisioni e soluzioni. Il colloquio professionale serve anche a valutare le prestazioni proprie dei candidati. In base all'argomento del lavoro pratico, i periti possono anche porre domande di approfondimento o domande sul contesto più ampio.

I dettagli delle competenze operative verificate sono elencati all'inizio della parte d'esame 1.

Parte d'esame 2: lavoro guidato su caso specifico

Nella parte d'esame 2, i candidati elaborano due o tre casi realistici basati su una situazione iniziale pratica e complessa. Ogni caso si riferisce a diversi aspetti delle seguenti competenze operative:

- A2: Verificare concetti per nuovi servizi di trasporto

- A3: Pianificare il funzionamento dei nuovi servizi di trasporto
- A4: Affidare e verificare la pianificazione di servizi di trasporto esistenti
- B1: Riconoscere i punti deboli e i problemi ricorrenti nell'attuazione dei servizi di trasporto e avviare le misure necessarie
- B3: Preparare e riportare gli indicatori per l'attuazione dei servizi di trasporto
- D2: Valutare concetti per nuovi servizi di trasporto

I candidati dimostrano di essere in grado di cogliere interrelazioni complesse in modo globale, di identificare dipendenze e rischi potenziali e di sviluppare e valutare soluzioni fattibili.

I dettagli delle competenze operative verificate e il profilo di qualificazione con le descrizioni delle competenze nonché il livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni) sono riportati nell'Allegato delle presenti direttive.

Parte d'esame 3: situazioni determinanti per la riuscita

Nella parte d'esame 3, ai candidati vengono presentate tre situazioni iniziali pratiche e impegnative in cui è fondamentale un'azione rapida, strutturata e adeguata al ruolo. Ogni situazione si riferisce a una delle seguenti competenze operative:

- B2: Riconoscere gli scostamenti nell'attuazione dei servizi di trasporto e garantire la gestione dell'evento
- C1: Garantire la comunicazione con gli interlocutori esterni e interni attraverso canali adeguati in modo conforme ai destinatari e tempestivo
- E1: Gestire il proprio ambito specialistico in modo attento ai costi e nel rispetto delle disposizioni legali e aziendali
- E2: Gestire i collaboratori

I candidati hanno a disposizione 5 minuti per prepararsi a ciascuna situazione. Subito dopo, dedicano 10 minuti a descrivere e spiegare ai periti la necessità di intervento individuata, il loro approccio, la definizione delle priorità e le misure da adottare.

I dettagli delle competenze operative verificate e il profilo di qualificazione con le descrizioni delle competenze nonché il livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni) sono riportati nell'Allegato delle presenti direttive.

5.3 Ausili autorizzati

Gli ausili autorizzati saranno comunicati con la convocazione all'esame.

5.4 Criteri di valutazione di ogni parte d'esame

Ogni compito viene valutato sulla base di criteri definiti in anticipo. Questi sono desunti dai criteri legati alle prestazioni del livello professionale richiesto (cfr. Allegato 9.2). Il numero di punti dipende dall'entità e dal grado di difficoltà di un compito.

5.4.1 Parte d'esame 1, voce 1.1. Lavoro pratico

Criteri	Indicatori, non esaustivi
Situazione iniziale	Descrive la situazione iniziale in modo plausibile e comprensibile
Obiettivi e problematiche	Descrive gli obiettivi e le problematiche in modo comprensibile, chiaro e aperto a diverse soluzioni

Soluzioni / misure	Desume soluzioni/misure adeguate sulla base dell'analisi delle problematiche
Fattibilità	Valuta le possibili soluzioni/misure in termini di benefici e fattibilità e giustifica la scelta della soluzione adottata o pianificata
Risultati e conclusione	Riflette sul processo di elaborazione e sul risultato da una prospettiva professionale e personale
Disposizioni formali	Rispetta le disposizioni formali

5.4.2 Parte d'esame 1, voce 1.2. Presentazione e colloquio professionale

Criteri	Indicatori, non esaustivi
Struttura della presentazione	Struttura la presentazione in modo chiaro e logico («filo rosso»)
Contenuto della presentazione	Mostra i contenuti e i risultati centrali in modo tecnicamente corretto e comprensibile
Tecniche di presentazione	Supporta la presentazione con ausili adeguati, rispetta i tempi previsti
Atteggiamento, linguaggio	Parla in modo chiaro e distinto, utilizzando un linguaggio conforme ai destinatari
Raccolta e risposta alle domande dei periti	Affronta le argomentazioni del perito, risponde alle domande sul lavoro pratico in modo completo, tecnicamente corretto e comprensibile (coerente)
Risposta sufficientemente approfondita alle ulteriori domande dei periti	Collega altri argomenti con il proprio lavoro, stabilisce correlazioni nel contesto dell'intero sistema dei trasporti pubblici (condizioni quadro, redditività, vantaggi per i clienti)

5.4.3 Parte d'esame 2: lavoro guidato su caso specifico

Criteri	Indicatori, non esaustivi
Definizione del problema	Rileva l'intera situazione iniziale e le interfacce pertinenti
Analisi dei rischi	Identifica i rischi potenziali e le dipendenze
Concetto, misure	Delinea un concetto realizzabile o sviluppa misure realizzabili
Attuazione	Descrive i passi successivi e i fattori di successo dell'attuazione

5.4.4 Parte d'esame 3: situazioni determinanti per la riuscita

Criteri	Indicatori, non esaustivi
Necessità di intervento	Rileva in modo esaustivo la necessità di intervento
Approccio	Descrive le singole fasi dell'approccio in una sequenza strutturata e logica
Priorità	Giustifica le priorità stabilite in modo comprensibile
Misure	Motiva le misure da adottare in modo comprensibile

5.5 Valutazione e attribuzione delle note

La valutazione e l'attribuzione delle note è disciplinata dal regolamento d'esame ai punti 6.2 e 6.3. I periti d'esame valutano i compiti d'esame utilizzando le griglie di valutazione prestabilite dalla commissione d'esame.

Per ogni voce d'esame viene definita una scala, con la quale i punti ottenuti vengono convertiti in note secondo la seguente formula:

$$\frac{\text{Punteggio ricevuto} \times 5}{\text{Punteggio massimo}} + 1 = \text{nota}$$

5.6 Superamento dell'esame

Le condizioni per il superamento dell'esame sono disciplinate dal regolamento d'esame al punto 6.4.

5.7 Ripetizione dell'esame

La ripetizione dell'esame è disciplinata dal regolamento d'esame al punto 6.5.

Se la parte d'esame 1 non è soddisfacente, è necessario ripetere entrambe le voci d'esame e rivedere o riscrivere il lavoro pratico. Successivamente viene rivalutato.

6 Procedura di ricorso

In caso di disaccordo sull'esito di un esame o sulla decisione di non ammissione a un esame la SEFRI è la prima istanza di ricorso. La seconda e ultima istanza è il Tribunale amministrativo federale.

La SEFRI mette a disposizione due fogli informativi sul suo sito web: il memorandum «Diritto di esaminare gli atti» e il memorandum «Ricorsi contro la non ammissione all'esame e il mancato rilascio dell'attestato professionale federale o del diploma federale». Entrambi i documenti possono essere scaricati dal sito web della SEFRI.

7 Disposizioni finali

Le direttive entrano in vigore il 1° maggio 2026.

8 Emanazione

Le direttive inerenti al regolamento d'esame concernente l'esame di professione di specialista dei trasporti pubblici sono approvate.

Berna, 11 novembre 2025

Unione dei trasporti pubblici UTP Commissione d'esame di professione di specialista dei tp

Bernhard Adamek
Vicedirettore UTP

Kathrin Schafroth
Presidente della commissione d'esame

9 Allegato alle direttive

9.1 Profilo di qualificazione – panoramica delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →			
A	Sviluppare e pianificare i servizi di trasporto	A1: Sviluppare concetti per nuovi servizi di trasporto	A2: Verificare concetti per nuovi servizi di trasporto	A3: Pianificare il funzionamento dei nuovi servizi di trasporto	A4: Affidare e verificare la pianificazione di servizi di trasporto esistenti
B	Gestire l'attuazione dei servizi di trasporto	B1: Riconoscere i punti deboli e i problemi ricorrenti nell'attuazione dei servizi di trasporto e avviare le misure necessarie	B2: Riconoscere gli scostamenti nell'attuazione dei servizi di trasporto e garantire la gestione dell'evento	B3: Preparare e riportare gli indicatori per l'attuazione dei servizi di trasporto	
C	Comunicare e informare nelle imprese dei tp	C1: Garantire la comunicazione con gli interlocutori esterni e interni attraverso canali adeguati in modo conforme ai destinatari e tempestivo	C2: Rappresentare il proprio ambito specialistico negli organi interni ed esterni	C3: Presentare i servizi di trasporto o le imprese in modo conforme ai destinatari	
D	Analizzare e ottimizzare i servizi di trasporto	D1: Verificare i servizi di trasporto esistenti e avviare misure di ottimizzazione se necessario	D2: Valutare concetti per nuovi servizi di trasporto	D3: Analizzare e attuare nuove disposizioni	
E	Gestire e dirigere il proprio ambito specialistico di un'impresa dei tp	E1: Gestire il proprio ambito specialistico in modo attento ai costi e nel rispetto delle disposizioni legali e aziendali	E2: Gestire i collaboratori	E3: Effettuare o organizzare la formazione e le istruzioni	E4: Gestire piccoli progetti o progetti parziali operativi

9.2 Profilo di qualificazione – livello professionale richiesto, compresi i criteri legati alle prestazioni

Campo di competenze operative A – Sviluppare e pianificare i servizi di trasporto	
Descrizione del campo di competenze operative	L'ambiente in cui lavorano gli specialisti dei trasporti pubblici è caratterizzato da cambiamenti e sviluppi. Questi richiedono concetti per nuovi servizi di trasporto, concetti sostitutivi o offerte supplementari che gli specialisti dei trasporti pubblici sviluppino, verificano e pianificano per conto dei superiori gerarchici, dei reparti interni e degli interlocutori esterni. In tale contesto, tengono conto delle dipendenze tra vantaggi per i clienti, disposizioni, risorse, fattibilità tecnica e possibili influenze sull'ambiente. Includono anche il vantaggio economico, ad esempio confrontando i costi complessivi con i ricavi ottenibili. Inoltre, affidano e rivedono le pianificazioni dei servizi di trasporto esistenti. Controllano le offerte integrali o coordinano i servizi di trasporto con altri fornitori. A tal fine, utilizzano la loro conoscenza completa delle correlazioni all'interno dell'intero sistema dei trasporti pubblici, nonché il loro pensiero analitico, concettuale e interconnesso. Allo stesso tempo, si tengono aggiornati su sviluppi, cambiamenti e progetti in corso.
Contesto	A causa dei cambiamenti demografici e degli sviluppi nel settore «new work», anche le esigenze dei clienti stanno cambiando. Un'offerta dei tp orientata alle esigenze e alla domanda offre il potenziale per attrarre nuovi utenti e compensare le conseguenze economiche delle nuove forme di lavoro (ad es. la diminuzione delle vendite di abbonamenti annuali). In futuro si potranno generare nuovi utenti, in particolare nel traffico per il tempo libero, ma anche nel segmento della clientela aziendale. Si stanno inoltre delineando sviluppi nel settore dei servizi di mobilità, che influenzano i trasporti pubblici e aprono nuove opportunità per i servizi di trasporto. Da un lato, cresce la domanda di offerte integrate di catene di mobilità continue e dall'altro, grazie alla digitalizzazione, la possibilità di offrire senza problemi diversi mezzi di trasporto in base alle esigenze, senza dover investire direttamente nella disponibilità e nell'esercizio operativo (ad es. software di mobilità intersistemici). Il traffico merci, invece, è caratterizzato dagli sviluppi della gestione dei magazzini e del commercio elettronico. I lotti di dimensioni ridotte stanno cambiando la logistica e in particolare la distribuzione capillare delle merci. Il traffico merci deve quindi riallinearsi e sviluppare concetti adeguati, come l'utilizzo misto di materiale rotabile/veicoli per il traffico merci e viaggiatori. Inoltre, le iniziative di politica climatica, come il trasferimento del traffico merci su rotaia e le tecnologie di propulsione ecologiche (mobilità elettrica), stanno influenzando lo sviluppo di nuovi servizi di trasporto.

--	--

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni Gli specialisti dei tp agiscono con competenza se...
A1: Sviluppare concetti per nuovi servizi di trasporto	– chiariscono e verificano le esigenze esistenti di nuovi servizi di trasporto. – chiariscono e verificano i requisiti specifici, i criteri e le scadenze per l'elaborazione di nuovi servizi di trasporto. – elaborano concetti per nuovi servizi di trasporto in collaborazione con altri collaboratori e altri servizi specializzati. – sviluppano concetti sostitutivi in diverse varianti in caso di scostamenti dall'offerta prevista. – tengono conto dei requisiti dei committenti, dei vantaggi per i clienti, delle disposizioni legali e aziendali, nonché degli aspetti tecnici ed economici nell'elaborazione dei concetti. – elaborano i costi e stimano i ricavi per nuovi servizi di trasporto o concetti sostitutivi con i servizi specializzati interessati. – effettuano i chiarimenti necessari e verificano le sinergie con i partner interni ed esterni e con altri operatori dei trasporti pubblici. – analizzano gli sviluppi e i progetti in corso nell'intero sistema dei tp, leggendo fonti di informazione specifiche per i tp e scambiando informazioni con altri specialisti, e integrano queste informazioni nello sviluppo dei concetti. – tengono conto dei criteri di sostenibilità e dell'approccio al ciclo di vita durante lo sviluppo. – presentano e rappresentano i concetti ai partner interni ed esterni e ai superiori gerarchici.
A2: Verificare concetti per nuovi servizi di trasporto	– valutano i concetti di nuovi servizi di trasporto sulla base dei requisiti e dei criteri definiti. – verificano la fattibilità dei concetti con le tracce/linee ferroviarie, le infrastrutture, i veicoli e le risorse di personale disponibili e identificano le misure. – verificano l'impatto sui clienti. – presentano i risultati della verifica ai partner interni ed esterni e ai superiori gerarchici.
A3: Pianificare il funzionamento di nuovi servizi di trasporto	– definiscono i processi, le risorse e le interfacce per i nuovi servizi di trasporto. – allestiscono gli orari per i nuovi servizi di trasporto. – preparano una pianificazione dettagliata delle risorse in conformità con le disposizioni aziendali, legali e infrastrutturali o delegano la sua creazione ai collaboratori. – creano i concetti corrispondenti per l'informazione e l'indirizzamento della clientela.
A4: Affidare e verificare la pianificazione di servizi di trasporto esistenti	– mettono in discussione le pianificazioni esistenti ed esaminano soluzioni alternative. – delegano ai collaboratori la pianificazione dei servizi di trasporto esistenti. – verificano le pianificazioni in termini di attualità, stabilità d'esercizio e vantaggi per i clienti. – coordinano la pianificazione e la definizione delle priorità con i servizi specializzati interni e i partner esterni.

Campo di competenze operative B – Gestire l'attuazione dei servizi di trasporto

Descrizione del campo di competenze operative	Gli specialisti dei trasporti pubblici si assumono la responsabilità di gestire i servizi di trasporto nel proprio ambito specialistico. Questo include tutte le misure per mantenere il funzionamento in linea e per fornire i servizi di trasporto pianificati in modo impeccabile, sicuro e soddisfacente per i clienti. Essi devono avere una visione d'insieme affidabile per poter individuare i punti deboli come anche gli scostamenti. È inoltre importante che lo scambio di informazioni tra tutte le parti coinvolte funzioni senza problemi e che siano disponibili dati adeguati. Per eliminare i punti deboli e gli scostamenti, individuano le misure adeguate, stabiliscono le priorità, distribuiscono le risorse, informano gli interlocutori esterni e interni nonché i clienti. In questo contesto, decisioni rapide e distanze ridotte sono essenziali. La crescente complessità, la digitalizzazione e l'automazione richiedono agli specialisti dei trasporti pubblici un alto grado di pensiero critico, capacità di risolvere i problemi, di stabilire le priorità e di prendere decisioni.
Contesto	Per ottimizzare la fornitura di servizi di trasporto, da un lato vengono sempre più utilizzati nella produzione dei tp le infrastrutture, i sistemi e gli strumenti intelligenti. Dall'altro, si cerca anche di organizzare in modo efficiente il flusso di informazioni tra i settori aziendali e tra i vari operatori di servizi di mobilità con le relative infrastrutture di dati sulla mobilità. Questi sistemi e strumenti stanno diventando sempre più complessi, ma sono indispensabili per una produzione integrata dei tp. Tuttavia, la digitalizzazione e l'automazione comportano anche rischi che richiedono precauzioni e misure adeguate. Inoltre, la crescente domanda nel traffico viaggiatori e merci, l'espansione dell'offerta e la congestione del traffico stradale portano a un'elevata densità dell'orario, a una complessa pianificazione delle tracce e a una maggiore espansione e manutenzione delle infrastrutture. Ciò aumenta la complessità dell'attuazione dei servizi di trasporto e rende l'intero sistema suscettibile di perturbazioni.

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni Gli specialisti dei tp agiscono con competenza se...
B1: Riconoscere i punti deboli e i problemi ricorrenti nell'attuazione dei servizi di trasporto e avviare le misure necessarie	– identificano le correlazioni e le dipendenze dei sistemi e dei processi. – identificano le correlazioni e le dipendenze dei sistemi e dei processi. – analizzano i servizi di trasporto attuati utilizzando ausili e metodi adeguati. – definiscono criteri e indicatori adeguati per la verifica delle misure. – desumono misure orientate al cliente per eliminare i punti deboli e i problemi ricorrenti. – discutono l'impatto delle misure su altri ambiti specialistici dell'impresa con partner interni ed esterni, nel team e con i superiori gerarchici. – propongono misure risolutive e prendono decisioni. – avviano l'attuazione delle misure. – istruiscono i collaboratori incaricati dell'attuazione delle misure. – verificano l'impatto delle misure introdotte sulla base dei criteri e degli indicatori definiti.
B2: Riconoscere gli scostamenti nell'attuazione dei servizi di trasporto e garantire la gestione dell'evento	– monitorano con strumenti e metodi adeguati l'attuazione dei servizi di trasporto e identificano tempestivamente i potenziali fattori di influenza negativi. – definiscono misure adeguate in caso di scostamenti, utilizzando ausili e sistemi appropriati. – verificano e assegnano le priorità alle misure in termini di fattibilità e impatto. – avviano le misure correttive prioritarie. – informano i partner interni ed esterni in merito alle misure adottate. – documentano gli scostamenti e le misure adottate e traggono conclusioni per gli scostamenti futuri.
B3: Preparare e riportare gli indicatori per l'attuazione dei servizi di trasporto	– confrontano le prestazioni fornite con quelle pianificate e identificano gli scostamenti. – preparano gli indicatori di prestazione e gli indici adeguati o li ottengono da partner interni o esterni. – traggono le conclusioni del confronto e le documentano. – presentano le conclusioni ai propri superiori gerarchici e ai partner interni ed esterni.

Campo di competenze operative C – Comunicare e informare nelle imprese dei tp

Descrizione del campo di competenze operative	La credibilità e l'immagine delle aziende di tp sono fattori chiave di successo. Per rafforzare questo aspetto, gli specialisti dei trasporti pubblici comunicano e interagiscono con i clienti e con gli interlocutori esterni e interni in modo mirato e conforme ai destinatari. All'interno dei canali di comunicazione utilizzati dai clienti o dagli interlocutori, forniscono informazioni attive, competenti, rapide e con un tono emozionale e positivo sulle offerte e sugli sviluppi pertinenti. Inoltre, rappresentano attivamente il proprio ambito specialistico negli organi corrispondenti. Gli specialisti dei trasporti pubblici hanno un forte orientamento ai clienti e al servizio: si mettono nei panni dei vari gruppi di stakeholder, ne riconoscono le esigenze e le aspettative e le soddisfano nel miglior modo possibile sfruttando i margini di manovra nel quadro delle disposizioni. Gli specialisti dei trasporti pubblici sono anche in grado di comunicare oralmente e per iscritto, di mantenere un dialogo, di trasmettere i propri punti di vista e i fatti in modo chiaro, credibile ed efficace e di adattare il proprio linguaggio e il proprio comportamento verbale e non verbale alla situazione, al contesto e alle persone coinvolte.
Contesto	Le richieste dei clienti di informazioni tempestive e complete sulle offerte o sugli scostamenti dall'esercizio normale sono in costante aumento. Più canali hanno a disposizione i clienti per ottenere informazioni prima e durante il viaggio, più si sentono assistiti nei trasporti pubblici. Tuttavia, la soddisfazione è garantita solo se le informazioni sono assolutamente affidabili e accedervi è semplice. In caso di evento imprevisto, la comunicazione immediata è della massima importanza per tutte le persone coinvolte, per garantire la sicurezza ma anche per rafforzare l'immagine positiva dell'impresa. Cresce altresì la domanda di offerte integrate di catene di mobilità continue. Ciò richiede informazioni di viaggio ampliate, nonché l'informazione e la comunicazione di offerte flessibili e combinate. Nell'interesse dei clienti, le imprese dei tp collaborano quindi sempre più tra loro. Pensare in termini di catene di trasporto e di soluzioni porta a porta è un fattore chiave per il successo delle imprese dei tp e per la soddisfazione dei clienti. Per la comunicazione e l'interazione con i clienti così come con gli interlocutori interni ed esterni sono sempre più disponibili nuovi sistemi e soluzioni che devono essere padroneggiati e utilizzati in modo mirato.

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni Gli specialisti dei tp agiscono con competenza se...
C1: Garantire la comunicazione con gli interlocutori esterni e interni attraverso canali adeguati in modo conforme ai destinatari e tempestivo	– analizzano le esigenze di comunicazione dei vari interlocutori, le disposizioni di comunicazione interne ed esterne e i possibili canali di comunicazione. – applicano a seconda delle situazioni i processi di comunicazione, i canali e le responsabilità secondo le disposizioni dell'impresa. – delegano o si fanno carico della comunicazione a seconda della situazione. – collaborano con i servizi specializzati interni.
C2: Rappresentare il proprio ambito specialistico negli organi interni ed esterni	– rappresentano il proprio ambito specialistico negli organi aziendali interni e negli organi specialistici interaziendali. – ottengono le informazioni necessarie per la preparazione e si coordinano internamente, se necessario. – elaborano i risultati provenienti dagli organi e li integrano nel proprio ambito specialistico o nell'impresa.
C3: Presentare i servizi di trasporto o le imprese in modo conforme ai destinatari	– presentano i servizi di trasporto offerti o la propria impresa in conformità con l'incarico utilizzando misure adeguate. – definiscono i gruppi target, gli obiettivi e le procedure. – pianificano e attuano misure di attuazione adeguate in modo indipendente o in collaborazione con gli interlocutori interni ed esterni.

Campo di competenze operative D – Analizzare e ottimizzare i servizi di trasporto

Descrizione del campo di competenze operative	Gli specialisti dei trasporti pubblici contribuiscono alla fornitura e al miglioramento continuo di un sistema dei trasporti pubblici efficiente, sostenibile e orientato al cliente. A tal fine, analizzano regolarmente i servizi di trasporto esistenti, i dati, le esigenze dei vari gruppi target, i feedback e gli sviluppi del mercato. Avviano direttamente, se necessario, gli adeguamenti o presentano le relative proposte ai superiori gerarchici. Soddisfano in modo proattivo i requisiti attuali e futuri e si concentrano sui vantaggi per i clienti.
Contesto	Le imprese di trasporto devono ottimizzare costantemente i loro servizi di trasporto per soddisfare i requisiti sempre più severi, la pressione dei costi e le diverse esigenze. Solo così possono continuare a offrire servizi di trasporto interessanti e affidabili. La digitalizzazione e l'automazione aprono nuove opportunità per ottimizzare i servizi di trasporto esistenti. In questo modo, ad esempio, le offerte possono essere modificate in tempo reale in base alla domanda effettiva. Anche i livelli di sicurezza, affidabilità e comfort possono essere migliorati. Questi ottimizzano allo stesso tempo i tempi di percorrenza e i costi e consentono un aumento della capacità. Altri esempi sono le tecnologie adattive di controllo dei segnali, i metodi matematici per l'ottimizzazione dell'orario del trasporto merci e altri software di simulazione. La parziale automazione delle procedure d'esercizio porta a sua volta a un corrispondente aumento dell'efficienza.

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni Gli specialisti dei tp agiscono con competenza se...
D1: Verificare i servizi di trasporto esistenti e avviare misure di ottimizzazione se necessario	– definiscono criteri e fonti di dati adeguati per la valutazione dei servizi di trasporto esistenti. – verificano sistematicamente l'efficacia dei servizi di trasporto esistenti utilizzando analisi dei dati adeguate. – analizzano gli effetti dei requisiti e delle disposizioni dei clienti. – rielaborano e analizzano le reazioni dei clienti. – individuano soluzioni adeguate per ottimizzare i servizi di trasporto sulla base delle analisi. – considerano soluzioni intersettoriali. – valutano le soluzioni sulla base di criteri adeguati. – preparano le basi decisionali per l'ottimizzazione dei servizi di trasporto esistenti e le presentano ai decisori. – avviano misure per ottimizzare i servizi di trasporto esistenti all'interno della propria area di competenza e avviano misure al di fuori della propria area di competenza.
D2: Valutare concetti per nuovi servizi di trasporto	– accompagnano l'attuazione dei nuovi servizi di trasporto e li valutano in forma adeguata sulla base dei requisiti e dei criteri definiti.

	– traggono conclusioni e, se necessario, misure per un ulteriore sviluppo o ottimizzazione sulla base della valutazione. – elaborano i risultati della valutazione in modo conforme ai destinatari e li presentano ai decisori. – avviano misure per ottimizzare i servizi di trasporto attuati nella loro area di competenza.
D3: Analizzare e attuare nuove disposizioni	– monitorano e analizzano gli sviluppi delle disposizioni nell'ambito dei trasporti pubblici. – identificano l'impatto delle nuove disposizioni sul proprio ambito specialistico. – si coordinano con i collaboratori del proprio ambito specialistico, con i superiori gerarchici e con altri interlocutori interni ed esterni. – avviano misure adeguate per garantire la conformità alle disposizioni. – monitorano l'attuazione delle misure.

Campo di competenze operative E – Gestire e dirigere il proprio ambito specialistico di un'impresa dei tp

Descrizione del campo di competenze operative	Gli specialisti dei trasporti pubblici lavorano come responsabili specialistici, vice capiteam nelle imprese dei trasporti pubblici. In questa funzione, da un lato gestiscono il proprio ambito specialistico e i propri collaboratori, dall'altro svolgono compiti in collaborazione con altri ambiti specialistici. Gli specialisti dei trasporti pubblici sono in grado di reagire con agilità e flessibilità ai cambiamenti in un ambiente in rapida evoluzione e di sostenere i propri collaboratori nei processi di cambiamento. Gli specialisti dei trasporti pubblici progettano e controllano i processi e le procedure nel proprio ambito specialistico, tenendo conto dei fattori personali, economici e organizzativi, nonché delle disposizioni legali e aziendali. Gli specialisti dei trasporti pubblici sono anche in grado di utilizzare metodi di pianificazione agili e tradizionali in progetti o progetti parziali più piccoli o di collaborare a progetti corrispondenti. In questo modo, sfruttano la loro spiccata capacità di cooperazione. Si inseriscono nei gruppi o li guidano in modo adeguato, gestiscono le esigenze e le emozioni in modo appropriato e contribuiscono in maniera costruttiva al raggiungimento degli obiettivi comuni.
Contesto	Le condizioni di lavoro stanno cambiando, sia a causa di macro fattori come l'economia o la digitalizzazione, sia a causa di ciò che i collaboratori percepiscono in termini di motivazione o stress. Il trend «new work» descrive il cambiamento delle esigenze e degli atteggiamenti nei confronti del lavoro. Le tradizionali idee di carriera e successo vengono gradualmente sostituite dall'appagamento personale, dalla libertà di iniziativa e dalla ricerca di un equilibrio tra lavoro e vita privata. I dirigenti devono prendere sul serio queste esigenze e rispondervi con nuovi modelli di lavoro o forme di collaborazione. Inoltre, il cambiamento tecnologico sta portando a processi e forme di lavoro innovativi, creativi e altamente interconnesse. Non sono quindi necessarie solo nuove competenze specialistiche, ma anche nuove o maggiori competenze trasversali per gestire il cambiamento o supportare adeguatamente i collaboratori in questo processo di evoluzione. La crescente pressione sui costi e l'evoluzione delle disposizioni e dei processi hanno un impatto anche sulle imprese dei trasporti pubblici e devono essere attuati o adeguati nella gestione di un ambito specialistico nel quadro della strategia e delle disposizioni.

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni Gli specialisti dei tp agiscono con competenza se...
E1: Gestire il proprio ambito specialistico in modo attento ai costi e nel rispetto delle disposizioni legali e aziendali	– Identificano le esigenze e i requisiti e allestiscono un budget per il proprio ambito specialistico. – confrontano periodicamente i costi correnti del proprio ambito specialistico con il budget e identificano gli scostamenti. – avviano misure nella loro area di competenza finalizzate al rispetto del budget. – garantiscono la conformità alle disposizioni legali e aziendali nel proprio ambito specialistico. – Individuano tempestivamente i rischi e adottano misure adeguate o ne informano i superiori gerarchici.
E2: Gestire i collaboratori	– verificano periodicamente le competenze dei collaboratori e definiscono, se necessario, misure adeguate. – riconoscono le capacità e il potenziale dei collaboratori e li impiegano e incentivano in base ai loro punti di forza. – recepiscono le richieste e le esigenze dei propri collaboratori e ne traggono le conseguenze per il proprio comportamento dirigenziale o per la propria collaborazione. – analizzano gli effetti delle mutevoli esigenze dei clienti e delle condizioni quadro sul lavoro dei propri collaboratori ed elaborano misure adeguate. – motivano i propri collaboratori a lavorare insieme nel proprio team e con i partner. – riconoscono i conflitti nel team e trovano insieme soluzioni adeguate. – sostengono i propri collaboratori nei processi di cambiamento. – coinvolgono i servizi specializzati interni per trovare soluzioni o fornire supporto.
E3: Effettuare o organizzare la formazione e le istruzioni	– Identificano le esigenze di formazione dei propri collaboratori. – Identificano e organizzano corsi di formazione interni o esterni adeguati per i propri collaboratori. – Pianificano e preparano corsi di formazione e istruzioni con il coinvolgimento dei servizi specializzati interni. – Realizzano corsi di formazione e istruzioni con il coinvolgimento dei servizi specializzati interni in modo conforme ai destinatari.
E4: Gestire piccoli progetti o progetti parziali operativi	– Pianificano, attuano e valutano piccoli progetti operativi utilizzando metodi adeguati. – Pianificano, attuano e valutano piccoli progetti operativi interdisciplinari utilizzando metodi adeguati. – Integrano nei progetti i requisiti del proprio ambito specialistico.