

## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base di

## **agente dei trasporti pubblici AFC con attestato federale di capacità (AFC)**

del 1° settembre 2014 (stato 1° agosto 2017)

**N° professione: 74114**

## Indice

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Fondamenti pedagogico-professionali .....</b>	<b>4</b>
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	4
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni delle competenze operative .....	5
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	6
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	6
<b>3. Profilo di qualificazione .....</b>	<b>8</b>
I Profilo professionale .....	8
II Tabella delle competenze operative .....	10
III Livello richiesto per la professione .....	11
<b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione .....</b>	<b>12</b>
1. Campo di competenze operative: .....	12
Pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli .....	12
2. Campo di competenze operative: .....	45
Gestione di scostamenti imprevisti dall'esercizio ordinario .....	45
3. Campo di competenze operative: .....	57
Garanzia della circolazione, della sicurezza e della qualità dei veicoli .....	57
4. Campo di competenze operative: .....	73
Accompagnamento e assistenza dei clienti in loco .....	73
<b>Approvazione ed entrata in vigore .....</b>	<b>87</b>
<b>Allegato: Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base .....</b>	<b>92</b>
<b>Glossario .....</b>	<b>94</b>
<b>Elenco delle abbreviazioni .....</b>	<b>98</b>

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> della formazione professionale di base, il piano di formazione per agente dei trasporti pubblici AFC con attestato federale di capacità (AFC) illustra le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Esso serve al contempo ai responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e ai corsi interaziendali per pianificare e svolgere la formazione. Il piano di formazione costituisce un supporto orientativo per le persone in formazione.

Il ramo dei trasporti pubblici (TP) è un settore in crescita, molto importante per lo sviluppo economico, ecologico e sociale. I TP assumono un ruolo sempre più significativo nel mondo del lavoro. Negli scorsi anni le esigenze poste al personale che opera nelle professioni legate ai trasporti pubblici hanno subito forti mutamenti, conseguenti a sviluppi di vario genere. Fra questi si annotano i cambiamenti nel mercato dei TP quali la liberalizzazione e una sempre maggiore interconnessione delle aziende, con maggiori vantaggi soprattutto per la clientela. Al contempo sono mutati in forte misura anche i metodi e le tecnologie impiegati nelle professioni del trasporto collettivo, ad esempio l'intero campo dell'informazione ai viaggiatori. Nei prossimi anni le imprese di trasporti pubblici saranno confrontate con un elevato fabbisogno di collaboratori altamente qualificati.

L'Unione dei trasporti pubblici (UTP) è l'organizzazione del mondo del lavoro leader nel settore dei TP. Con la nuova formazione di base, l'UTP si è posta come obiettivo la definizione di solide e ben definite competenze, utilizzabili oltre i confini delle singole aziende, ma anche la promozione e il consolidamento del know-how specifico ai TP nei tre settori del contatto con la clientela, pianificazione e tecnica del traffico. Vediamo dunque un'estensione dell'attuale struttura formativa di base e continua per i TP, nel senso che rispetto a precedenti formazioni di base oggi si delineano competenze supplementari o diversamente formulate, e dunque anche un nuovo target. Questo nuovo approccio formativo si rivolge ai giovani che praticano volentieri un ambiente dove il contatto con la clientela assume un ruolo centrale e nel quale si domandano capacità organizzative e realizzative.

L'impostazione delle competenze richieste dà alla formazione di base una ricchezza di sfaccettature tale da consentirne l'applicazione in tutti i comparti del trasporto pubblico, nel traffico locale come in quello regionale e a lunga percorrenza, senza riguardo al vettore utilizzato autobus, tram o treno. Vengono così avvicinate anche le regioni della Svizzera discoste dai grandi nodi di traffico e che presentano in proporzione una quota maggiore di trasporto regionale e locale. La molteplicità degli ambiti d'impiego e delle aziende dà forma a un mercato del lavoro a cui, grazie all'ampiezza delle competenze, potrà accedere anche il nuovo tirocinio. Il passaggio senza interruzioni al mondo del lavoro viene assicurato da due formazioni specialistiche, cosiddetti orientamenti. Le persone in formazione che svolgono l'orientamento «Accompagnamento dei treni» acquisiscono le conoscenze richieste per presentarsi all'esame sulla circolazione; al termine della formazione e dopo aver assolto l'esame UFT potranno così essere impiegate subito e senza limitazioni nella circolazione dei treni; a sua volta, l'orientamento «Pianificazione» apre prospettive professionali nella pianificazione dell'offerta e nella programmazione sul lungo termine.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 23 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (Ordinanza sulla formazione; OF) di agente dei trasporti pubblici AFC.

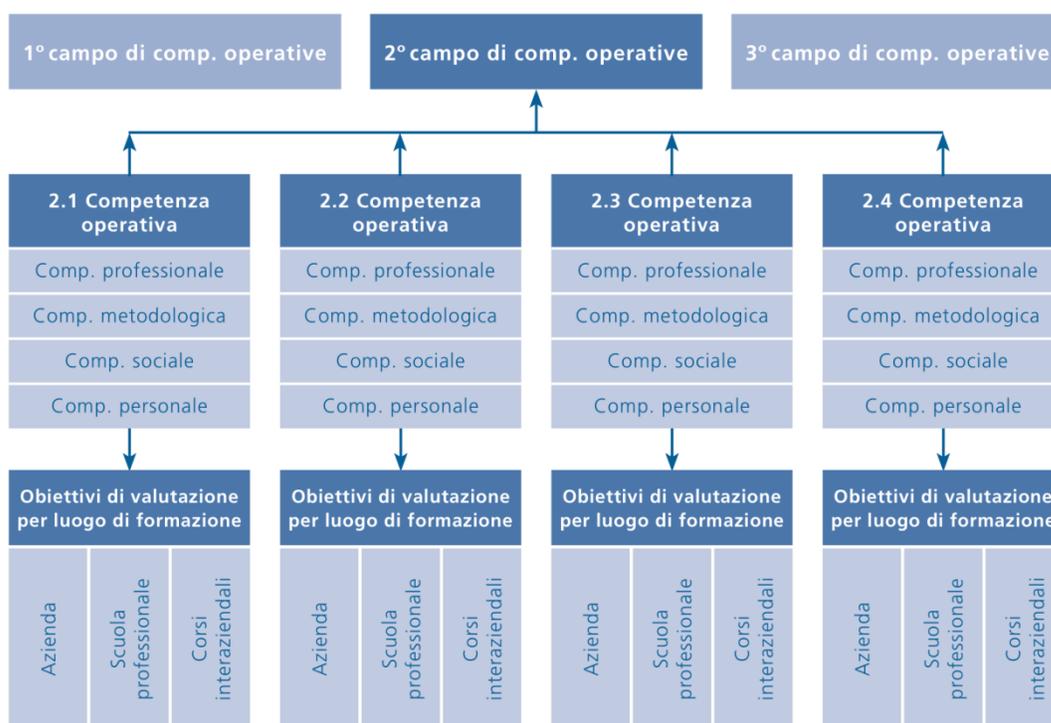
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base di agente dei trasporti pubblici AFC. 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; queste sono 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 l'uno dall'altro.

Esempio: Pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative 1 «Pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli» sono dunque raggruppate undici 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 2.3)

## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni delle competenze operative

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché l'agente dei trasporti pubblici AFC possa affermarsi sul mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base i futuri professionisti acquisiscono le competenze in misura integrale e 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.

Gli agenti dei trasporti pubblici AFC

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato mediante 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	<b>Sapere</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. Esempio: Sono in grado di elencare i regolamenti e le prescrizioni necessarie a garantire il flusso delle informazioni.
C 2	<b>Comprendere</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. Esempio: Sono in grado di spiegare le singole fasi di una procedura di evacuazione.
C 3	<b>Applicare</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. Esempio: Sono in grado di allestire correttamente i calcoli di frenatura sulla base dei dati a disposizione.
C 4	<b>Analizzare</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. Esempio: Sono in grado di analizzare in ogni momento la situazione per quanto concerne la sicurezza al momento di licenziare il treno.
C 5	<b>Sintetizzare</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. Esempio: Sono in grado di procedere alla pianificazione dei veicoli per un evento straordinario.
C 6	<b>Valutare</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. Esempio: Sono in grado di valutare l'adeguatezza di una soluzione alternativa.

## 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 aiutate 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 gli apprendisti 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 dello sport.
- 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 contiene il profilo professionale e il livello richiesto per la professione, nonché la tabella delle competenze operative, raggruppate nei relativi campi, che una persona qualificata deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

#### I Profilo professionale

##### Ambiti professionali

L'ambito professionale e di lavoro <trasporti pubblici> comprende i seguenti settori di attività:

- svolgimento di mansioni di assistenza nell'ambito della pianificazione mensile del personale e della pianificazione dei veicoli in caso di offerte supplementari;
- ;
- nell'ambito della pianificazione a breve termine, garanzia dell'impiego del personale in caso di eventi o perturbazioni;
- assistenza ai clienti in stazione o a bordo di treni, tram o autobus in qualità di agenti di accompagnamento e di addetti al controllo e assicurare il perfetto funzionamento del trasporto con treno, tram o autobus;
- in caso di eventi e di perturbazioni, garanzia dell'informazione e dell'assistenza ai clienti sul posto;
- messa in sicurezza il veicolo in caso di guasti, perturbazioni e situazioni d'emergenza e collaborazione, se necessario, alla rimozione del veicolo;
- svolgimento dei compiti affidati in modo preciso e affidabile ;
- comunicazione aperta con le persone e mantenimento della calma anche nelle situazioni difficili.

Coloro che lavorano nel settore dei trasporti pubblici sono attivi sia nelle principali imprese ferroviarie svizzere quali ad esempio FFS, BLS o RhB, sia in aziende di trasporto urbane e regionali come VBZ, BERNMOBIL o tpg o ancora Autopostale Svizzera. Il lavoro prevede attività che vengono svolte a bordo di veicoli, in stazione o alla centrale. In primo piano vi sono mansioni legate all'assistenza alla clientela e all'attuazione di una pianificazione a breve e medio termine rispondente alle necessità della clientela.

Il lavoro si svolge all'interno di team, come supporto agli specialisti o autonomamente. La disponibilità a lavorare a orari irregolari così come all'esterno, a bordo di veicoli o in un ufficio costituisce un presupposto fondamentale per questa professione.

##### Principali competenze operative

Gli obiettivi di valutazione sono articolati in quattro campi di competenze operative:

1. Pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli
2. Gestione di scostamenti imprevisti dall'esercizio ordinario
3. Garanzia della circolazione, della sicurezza e della qualità dei veicoli
4. Accompagnamento e assistenza dei clienti in loco

I professionisti che operano nel settore dei trasporti pubblici si contraddistinguono per un elevato orientamento alla clientela, spirito organizzativo, nozioni della diagnostica, capacità di comunicazione verbale, pensiero correlato e interesse per il ramo dei trasporti pubblici. Devono inoltre vantare elevata competenza sociale nei rapporti con la clientela e i loro collaboratori nell'esercizio ordinario, come pure la capacità di mantenere la calma nei momenti delicati e il controllo per la gestione di situazioni perturbate.

## **Orientamenti**

Le aziende che partecipano alla formazione sono spesso attive sul piano locale, regionale, nazionale o persino internazionale. È dunque possibile scegliere fra due distinti orientamenti:

### <Pianificazione>

Nel corso dell'orientamento <Pianificazione>, l'agente dei trasporti pubblici provvede a pianificare a medio e lungo termine il personale e i veicoli, incluse le programmazioni di offerte più complesse. Garantire la circolazione, la sicurezza e la qualità dei veicoli si riferisce a situazioni di lavoro che si presentano nel traffico locale.

### <Scorta dei treni>

L'agente dei trasporti pubblici che opta per l'orientamento <Scorta dei treni> lavora anche a bordo dei treni nel traffico a lunga percorrenza. Prima di intraprendere la formazione di base si deve verificare se sono soddisfatte le elevate esigenze mediche poste agli agenti di scorta dei treni.

## **Esercizio della professione**

Ecco i possibili ambiti professionali dopo la formazione di base di agente dei trasporti pubblici AFC:

- agente del treno, addetto al controllo di imprese ferroviarie: accompagnamento di treni, controllo dei biglietti, assistenza ai clienti
- collaboratore nel settore management delle perturbazioni, manifestazioni e indirizzamento della clientela: curare l'attuazione sul piano operativo di modifiche previste e impreviste dell'esercizio
- nella pianificazione e nella disposizione: calcolare il fabbisogno, pianificare, programmare l'impiego a medio e breve termine di offerte, veicoli e personale
- nelle centrali d'intervento, ad esempio Operation Center Viaggiatori, centrali di dirigenza dell'esercizio, gestione dei treni e del traffico, prestazioni supplementari (polizia, ambulanza, informazioni alla clientela), sorveglianza dell'esercizio.

Le possibilità di carriera per gli agenti dei trasporti pubblici AFC sono molteplici. Con l'esame di professione di agente dei trasporti pubblici e l'esame professionale superiore di manager in mezzi di trasporto pubblici diplomato, dopo la formazione di agente TP AFC si aprono nuove prospettive nel sistema di formazione professionale svizzero.

## **Rilevanza della professione all'interno della società e dell'ambiente**

In Svizzera i trasporti pubblici sono un importante fattore economico. Il crescente fabbisogno di mobilità ha portato negli ultimi anni a un potenziamento del trasporto collettivo unitamente al rafforzamento della domanda. Grazie alla densità e alla buona struttura dell'offerta e a tariffe attrattive, i mezzi di trasporto pubblici sono un'ottima alternativa al traffico motorizzato individuale.

I trasporti pubblici si impegnano per i valori della sostenibilità e dell'ecologia e in Svizzera sono apprezzati e godono di buona fama. Una fama giustificata dall'elevata ecosostenibilità, dalla sicurezza, dall'affidabilità e dalla puntualità dell'esercizio.

## II Tabella delle competenze operative 2

Campi di competenze operative		Competenze operative										
1	<b>Pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli</b>	1.1 Redigere autonomamente la pianificazione dell'impiego del personale per un determinato periodo	1.2 Redigere autonomamente la pianificazione dell'impiego dei veicoli per un determinato periodo	1.3 Garantire le sostituzioni pianificabili del personale	1.4 Garantire le sostituzioni pianificabili dei veicoli	1.5 Garantire il coordinamento dell'impiego di personale in stazione o alla fermata in caso di eventi programmati	1.6 Pianificare semplici modifiche delle tabelle di servizio o delle rotazioni dei veicoli	1.7 Elaborare offerte supplementari	1.8 Ideare e redigere le informazioni per i clienti in esercizio regolare o in caso di offerte supplementari	1.9 Garantire la pianificazione dell'offerta, la configurazione e la pubblicazione dell'orario e il controllo della qualità	1.10 Pianificare un'offerta diversificata in caso di modifiche prevedibili dell'esercizio	1.11 Analizzare il fabbisogno di risorse dal medio al lungo termine. Elaborare calcoli del fabbisogno, piani delle vacanze e modelli di rotazione dei turni
2	<b>Gestione di scostamenti imprevisti dall'esercizio ordinario</b>	2.1 Monitorare le perturbazioni nel trasporto pubblico	2.2 Segnalare le perturbazioni	2.3 Organizzare la ridisposizione del personale	2.4 Organizzare la ridisposizione dei veicoli e delle risorse disponibili	2.5 Coordinare l'impiego del personale in loco durante una perturbazione	2.6 Organizzare soluzioni alternative	2.7 Informare e assistere i viaggiatori in caso di eventi o perturbazioni				
3	<b>Garanzia della circolazione, della sicurezza e della qualità dei veicoli</b>	3.1 Redigere e gestire informazioni sull'esercizio e preparare il servizio	3.2 Individuare scostamenti e guasti ai veicoli e alle infrastrutture in loco come pure nelle installazioni non direttamente rilevanti per la sicurezza	3.3 Evacuare e mettere in sicurezza il veicolo	3.4 Verificare la sicurezza dei veicoli e allestire la prontezza di corsa	3.5 Impartire il permesso di partenza	3.6 Assicurare i veicoli in caso di emergenza e di perturbazione	3.7 Eseguire i lavori alla fine del servizio nell'ambito della scorta dei treni				
4	<b>Accompagnamento e assistenza dei clienti in loco</b>	4.1 Fornire informazioni ai clienti prima e durante il viaggio	4.2 Assistere i clienti prima e durante il viaggio	4.3 Garantire l'assistenza ai clienti in caso di eventi o di scostamenti dell'esercizio	4.4 Cercare e proporre ai clienti soluzioni di trasporto alternative	4.5 Dare Fornire informazioni e consulenza ai clienti in una seconda lingua nazionale	4.6 Dare Fornire informazioni e consulenza ai clienti in inglese					

<sup>2</sup> Il colore blu include le competenze operative per l'orientamento Pianificazione, il colore verde quelle per l'orientamento Scorta dei treni.

### **III Livello richiesto per la professione**

Il livello richiesto per la professione è fissato nel capitolo 4 (campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione) attraverso gli obiettivi di valutazione suddivisi in livelli tassonomici dettagliati (C1 – C6).

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

In questo capitolo vengono descritti 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.

Gli obiettivi di valutazione sono attribuiti ai tre luoghi di formazione e provvisti dei rispettivi livelli tassonomici. Se gli obiettivi di valutazione figurano in uno solo dei due orientamenti, nella corrispondente colonna è inserita una crocetta. Tutti gli obiettivi di valutazione non specificamente contrassegnati nelle colonne Pi (Pianificazione) e SdT (Scorta dei treni) valgono per entrambi gli orientamenti.

### 1. Campo di competenze operative:

#### Pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli

##### 1.1. Competenza operativa: Redigere autonomamente la pianificazione dell'impiego del personale per un determinato periodo

L'agente dei trasporti pubblici allestisce la pianificazione del personale nell'ambito dell'esercizio ordinario per l'unità di tempo fissata dall'azienda. La pianificazione viene allestita in modo da rispondere agli orientamenti dell'azienda e alle necessità del personale. A questo scopo l'agente TP sceglie il modello di distribuzione specifico all'azienda. L'agente TP ripartisce i servizi da attribuire tenendo conto delle norme della legge sulla durata del lavoro, del contratto collettivo di lavoro, delle disposizioni interne all'azienda e delle richieste dei collaboratori. Se vi è esubero o scarsità di personale, nel corso della pianificazione l'agente TP compensa adeguatamente il numero di collaboratori a disposizione, completando o adattando opportunamente la pianificazione di base. I turni attribuiti sono inseriti nel sistema di pianificazione. L'agente TP assegna manualmente i turni in sospenso. Nel redigere la distribuzione l'agente TP osserva che ai collaboratori con i quali è stata sottoscritta un'intesa (p.e. una fine del servizio concordata) o con limitazioni di natura medica, siano assegnati servizi che possono svolgere. Dopo aver verificato le richieste di lavoro o di libero pervenute, al rispettivo collaboratore vengono assegnati secondo le possibilità turni di servizio o giorni liberi. Nell'approvare le richieste, l'agente TP presta inoltre sempre attenzione che l'esercizio possa essere assicurato. L'agente TP bada che nell'attribuire i turni siano rispettati i tempi di riposo e di lavoro secondo la legge (LDL, OLDL) e che il personale impiegato abbia le necessarie qualificazioni (p.e. conoscenza dei veicoli, della lingua o della tratta). Prima di comunicare la pianificazione, l'agente TP controlla che tutte le prescrizioni e disposizioni specifiche all'azienda siano osservate e analizza la sicurezza della pianificazione.

1.1.1. L'agente TP è in grado di allestire la pianificazione degli impieghi del personale per un determinato periodo, in maniera accettabile per il personale e conforme alle direttive.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.1.1.1.	... è in grado di allestire una rotazione del personale (tabella di servizio) sulla base di un orario, in modo accettabile per il personale e tenendo conto delle norme sulla durata del lavoro.			C3		
1.1.1.2.	... sa spiegare in maniera comprensibile quali sono i punti rilevanti per la pianificazione del personale e l'allestimento della tabella di servizio.		C2			
1.1.1.3.	... sa attribuire ai collaboratori i turni previsti (disposizione) tenendo in considerazione le norme sulla durata del lavoro.			C3		
1.1.1.4.	... sa svolgere le singole fasi di una pianificazione del servizio.			C3		
1.1.1.5. <sup>3</sup>	... sa indicare correttamente i parametri e gli elementi del management della qualità e spiegarne in modo comprensibile le correlazioni		C2			
<b>1.1.2.</b> L'agente TP vanta buone conoscenze della legge sulla durata del lavoro, delle norme sulla durata del lavoro e delle correlazioni economico-aziendali.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	Scorta dei treni
1.1.2.1.	... è in grado di spiegare con parole proprie i contenuti principali della legge sulla durata del lavoro.		C2			
1.1.2.2.	... è in grado di spiegare in modo plausibile come procede nella pianificazione dei turni.		C2			
1.1.2.3.	... è in grado di verificare se le tabelle di servizio e le distribuzioni esistenti rispettano le regole sulla durata del lavoro.			C4		

<sup>3</sup> Modifica del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

1.1.2.4.	... è in grado di spiegare le interazioni economico-aziendali e le dipendenze nella strutturazione di una tabella di servizio.		C2			
1.1.2.5.	... è in grado di mostrare in maniera comprensibile l'importanza delle disposizioni sulla durata del lavoro per la salute dei collaboratori e la sicurezza al posto di lavoro.		C2			
<b>1.1.3.</b> L'agente TP dispone di conoscenze fondamentali dei sistemi di rotazione dei turni.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.1.3.1.	... è in grado di spiegare, sulla base delle tabelle di servizio, come vengono allestire correttamente le rotazioni e come esse si svolgono su un certo periodo.		C2			
1.1.3.2	... è in grado di allestire una rotazione sulla scorta delle tabelle di servizio e di eseguirla su un certo periodo.	C3		C3		
<b>1.1.4.</b> L'agente TP vanta buone conoscenze come utilizzatore dei sistemi EID per la pianificazione dell'impiego del personale.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.1.4.1.	... nell'ambito della pianificazione dell'impiego del personale sa utilizzare in modo sicuro le applicazioni Office.		C3			
1.1.4.2	... nell'allestimento della postazione lavoro è in grado di attuare correttamente i promemoria della SUVA sull'ergonomia al posto di lavoro.	C3		C3		
1.1.4.3.	... è in grado di utilizzare in modo autonomo gli strumenti di pianificazione e di disposizione del personale esistenti in seno all'azienda.			C3		
1.1.4.4.	... sa svolgere in maniera rapida e precisa le mansioni di pianificazione e di disposi-			C3		

	zione nell'ambito dell'impiego del personale.					
<b>1.1.5.</b> L'agente TP sa comunicare in maniera appropriata con i collaboratori affinché venga naturale lo scambio reciproco all'interno del team.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.1.5.1.	... è in grado di conferire in modo chiaro e determinato a un collaboratore un incarico di lavoro che si discosti dal servizio già attribuito.			C3		
1.1.5.2.	... è in grado di spiegare sulla base di un esempio concreto in che modo i cambiamenti della pianificazione degli impieghi vengono comunicati ai collaboratori per tempo, attraverso i canali di comunicazione adeguati e nella dovuta forma.		C2			
1.1.5.3.	... è in grado di tenere un difficile colloquio di servizio in modo professionale.	C4		C4		
1.1.5.4.	... è in grado di spiegare, sulla scorta di un esempio concreto, perché durante un colloquio difficile è importante restare tranquilli e determinati.		C2			
1.1.5.5.	... sulla base di esempi propri sa indicare per quali ragioni nell'ambito della distribuzione di servizio compromessi accettabili sono cosa ovvia all'interno del team.		C2			
1.1.5.6.	... nell'ambito della distribuzione di servizio è in grado di negoziare compromessi mirati all'interno del team.			C5		
<b>1.1.6.</b> L'agente TP è in grado di applicare con lungimiranza metodi di gestione del tempo che gli consentano di completare entro i termini la pianificazione periodica del personale.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.1.6.1.	... è in grado di mostrare correttamente le scadenze e le tappe principali del processo di pianificazione.		C2			

1.1.6.2.	... sa illustrare esempi concreti di possibili «pietre d'inciampo» e i rischi per le scadenze.		C2			
1.1.6.3.	... è in grado di descrivere correttamente quattro metodi personali di gestione del tempo.		C2			
1.1.6.4.	... sulla scorta di propri esempi è capace di mostrare vantaggi e svantaggi dei metodi personali di gestione del tempo scelti.	C4		C4		
<b>1.1.7.</b> L'agente TP è in grado di tenere in considerazione, nel corso della pianificazione periodica dell'impiego del personale, l'interazione fra le normative legate alla LDL e le necessità dell'azienda e dei collaboratori.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.1.7.1.	... sa indicare sulla scorta di un esempio concreto i criteri per attuare una pianificazione periodica dell'impiego di personale.		C2			
1.1.7.2.	... è in grado di analizzare una tabella di servizio per quanto attiene al rispetto delle direttive LDL e delle caratteristiche qualitative specifiche all'azienda e al personale.	C5		C5		
1.1.7.3.	... in base a una pianificazione periodica dell'impiego di personale allestita personalmente, l'agente TP è in grado di valutare il rispetto delle condizioni quadro e spiegare quali sono a suo avviso le possibili sfide derivanti dall'allestimento della pianificazione.			C6		
<b>1.1.8.</b> L'agente TP è in grado di verificare la distribuzione mensile in relazione con la sua correttezza e completezza.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.1.8.1.	... sa elencare i punti di una distribuzione mensile da controllare.		C1			

1.1.8.2.	... sa spiegare le correlazioni fra i punti da controllare della distribuzione mensile e le esigenze di tipo aziendale o legislativo.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.1.8.3.	... sa verificare esattezza e completezza di una distribuzione mensile e, in caso di errori, procedere alle necessarie correzioni.	C4		C4		
----------	--	----	--	----	--	--

**1.2. Competenza operativa:** Redigere autonomamente la pianificazione dell'impiego dei veicoli per un determinato periodo

L'agente TP allestisce la pianificazione dei veicoli nell'ambito dell'esercizio ordinario per l'unità di tempo fissata dall'azienda. La pianificazione dei veicoli così allestita risponde ai criteri di logicità sia dal punto di vista dell'azienda sia per gli aspetti tecnici, d'esercizio ed ecologici. In relazione con le pianificazioni delle rotazioni dei veicoli, l'agente TP osserva le peculiarità dei veicoli, in particolare il loro equipaggiamento, le norme di legge, le qualifiche richieste al personale, le esigenze legate all'infrastruttura utilizzata come pure le infrastrutture necessarie per la manutenzione ecc. Egli riprende la pianificazione nel sistema di programmazione. Prima di comunicare la pianificazione, l'agente TP controlla se tutte le prescrizioni sono osservate e analizza la sicurezza della pianificazione.

**1.2.1.** L'agente TP è in grado di allestire la pianificazione dei veicoli per un determinato periodo in modo tecnicamente coerente, tenendo conto dell'infrastruttura e in modo conforme alle direttive (intervalli di manutenzione ecc.).

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.2.1.1.	... è in grado di preparare sulla base di un semplice esempio una rotazione di veicoli (piano di rotazione) tenendo in considerazione i punti centrali della pianificazione dei veicoli e altri aspetti legati all'ambiente (inclusa l'efficienza energetica).		C3	C3		
----------	--	--	----	----	--	--

1.2.1.2.	... è in grado di indicare sulla scorta di un esempio le correlazioni fra rotazione dei veicoli e pianificazione del personale.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.2.1.3.	... sa attribuire le rotazioni dei veicoli esistenti alle sedi del personale e analizzare le ripercussioni che ne derivano.			C5		
----------	---	--	--	----	--	--

1.2.1.4.	... sa mostrare varie possibilità per ridurre o evitare corse a vuoto (viaggi all'inizio e al termine del servizio).			C2		
----------	--	--	--	----	--	--

1.2.1.5.	... è in grado di spiegare le disposizioni aziendali in relazione con il rispetto degli aspetti ambientali nella pianificazione dei veicoli.			C2		
1.2.1.6 <sup>4</sup> .	... sa spiegare con parole proprie che cosa si intende per riserva da tenere a disposizione per la manutenzione.		C2			

**1.2.2.** L'agente TP dispone di conoscenze basilari di meccanica.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.2.2.1.	... è in grado di indicare i termini accelerazione, decelerazione e aderenza, con le rispettive dipendenze.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.2.2.2.	... sulla scorta di un esempio concreto è capace di descrivere in che modo mediante la frenatura vi possono essere ritardi temporanei.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

1.2.2.3.	... è in grado di calcolare correttamente i tempi di percorrenza dei veicoli tenendo conto dell'accelerazione, della decelerazione e della velocità massima ammessa dei veicoli.		C3	C3		
----------	--	--	----	----	--	--

1.2.2.4.	... sa spiegare con parole proprie cosa si intende con il termine «rapporto di frenatura».		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

1.2.2.5.	... sa descrivere correttamente il nesso fra accelerazione, frenatura e efficienza energetica.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

1.2.2.6.	... sa leggere e interpretare le unità di misura meccaniche relative alla potenza di un veicolo.		C4	C4		
----------	--	--	----	----	--	--

**1.2.3.** L'agente TP vanta buone conoscenze delle norme tecniche, specifiche all'infrastruttura e legislative, come pure delle correlazioni economico-

<sup>4</sup> Modifica del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

aziendali e legate agli aspetti legati all'ambiente.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.2.3.1.	... è in grado di elencare gli attributi tecnici, di legge, riferiti all'equipaggiamento, all'ambiente e all'infrastruttura che caratterizzano i veicoli.		C1			
1.2.3.2.	... è capace di verificare i piani di rotazione dei veicoli in considerazione delle loro caratteristiche.			C4		
1.2.3.3.	... è in grado di spiegare le correlazioni economico-aziendali e le dipendenze di cui tenere conto nella strutturazione di un piano di rotazione dei veicoli.		C2	C2		
1.2.3.4.	... sa elencare e spiegare in modo esaustivo gli aspetti centrali di una pianificazione dei veicoli. .		C2			
1.2.3.5. <sup>5</sup>	... è in grado di elencare le caratteristiche risultanti dal fabbisogno dell'orario o dalla pianificazione della rotazione dei veicoli per ogni singolo tipo di veicolo.		C2			
1.2.3.6. <sup>6</sup>	... sa indicare le correlazioni di natura economica fra riserva e disponibilità dei veicoli.		C2			
1.2.3.7. <sup>7</sup>	... sa spiegare i potenziali di ottimizzazione fra la pianificazione dell'impiego dei veicoli e la riserva da tenere a disposizione.		C2			

1.2.4. L'agente TP vanta buone conoscenze degli intervalli di manutenzione specifici ai veicoli o di altre esigenze legate alla manutenzione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

<sup>5</sup> Modifica del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

<sup>6</sup> Modifica del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

<sup>7</sup> Modifica del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

1.2.4.1.	... sa spiegare in modo esauriente gli intervalli di manutenzione specifici ai veicoli o altre esigenze legate alla manutenzione, come pure i loro effetti sulla pianificazione della rotazione.			C2		
1.2.4.2.	... sa quantificare in modo fondato le riserve da prevedere per la manutenzione di un veicolo.		C3	C3		
<b>1.2.5.</b> L'agente TP vanta buone conoscenze come utilizzatore dei sistemi EID nel settore della pianificazione dei veicoli.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.2.5.1.	... nell'ambito della pianificazione dei veicoli sa utilizzare in modo sicuro le applicazioni Office.		C3			
1.2.5.2.	... è in grado di utilizzare in modo autonomo i supporti di pianificazione e di disposizione dei veicoli esistenti in seno all'azienda.			C3		
1.2.5.3.	... sa svolgere in maniera rapida e precisa le mansioni di pianificazione e di disposizione dei veicoli.			C3		
<b>1.2.6.</b> L'agente TP è in grado di applicare con lungimiranza metodi di gestione del tempo che gli consentano di completare entro i termini la pianificazione periodica dei veicoli.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.2.6.1.	... è in grado di stilare uno scadenario per l'allestimento della pianificazione dell'impiego dei veicoli e di citare le principali scadenze.			C3		
1.2.6.2.	... sulla scorta di propri esempi è capace di mostrare vantaggi e svantaggi dei metodi personali di gestione del tempo adottati.	C4		C4		
<b>1.2.7.</b> L'agente TP è in grado di considerare le connessioni fra le diverse procedure di pianificazione e il dover considerare le esigenze aziendali nella						

pianificazione periodica dell'impiego dei veicoli.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.2.7.1.	... è in grado di indicare i criteri per l'allestimento di una pianificazione della rotazione dei veicoli.		C2			
1.2.7.2.	... in base a una pianificazione periodica dei veicoli allestita personalmente, è in grado di valutare il rispetto delle condizioni quadro e di spiegare quali sono a suo avviso le possibili sfide derivanti dall'allestimento della pianificazione.	C6		C6		
<b>1.2.8.</b> L'agente TP è in grado di verificare la pianificazione dei veicoli in relazione con la sua correttezza e completezza.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.2.8.1.	... è in grado di indicare i criteri per valutare una pianificazione dei veicoli in relazione con la sua esattezza e completezza.		C1			
1.2.8.2.	... sa verificare esattezza e completezza di una pianificazione dei veicoli e, in caso di errori, di procedere alle necessarie correzioni.	C4		C4		
<b>1.3. Competenza operativa:</b> Garantire le sostituzioni pianificabili del personale						
L'agente TP assicura i rimpiazzi in caso di assenze di personale prevedibili e note da tempo, che si discostano dall'esercizio ordinario come ad esempio la pianificazione di assenze di più giorni per vacanze, malattia o infortunio, partecipazione a corsi, impieghi straordinari. In seguito l'agente TP assegna le prestazioni da fornire per il periodo corrispondente. Se disponibili, attribuisce ai rispettivi turni i collaboratori programmati come riserva. Se non vi sono riserve a disposizione, cerca il personale sostitutivo occorrente. L'agente TP chiarisce direttamente la disponibilità con le persone interpellate e procede poi alla distribuzione nel sistema. Verifica l'osservanza delle norme vigenti e presta attenzione alle scadenze da rispettare. L'agente TP informa il personale interessato conformemente ai termini per mezzo del sistema a questo scopo previsto.						
<b>1.3.1.</b> L'agente TP è in grado di sostituire assenze prevedibili di personale con riguardo alle disposizioni aziendali.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

1.3.1.1.	... sa valutare le richieste di assenza di collaboratori in relazione con la possibilità di attuarle e di pianificarle in modo lungimirante nella disposizione.			C5		
1.3.1.2.	... è in grado di autorizzare le richieste di collaboratori riferite a vacanze e ad altre assenze nei limiti delle capacità e nel rispetto delle disposizioni aziendali e legali esistenti.			C3		
1.3.1.3.	... è in grado di distribuire correttamente le assenze e i cambiamenti di personale in base alla loro priorità nel rispetto dei termini fissati.			C3		
<b>1.3.2.</b> L'agente TP vanta approfondite conoscenze della LDL e delle scadenze specifiche all'azienda.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.3.2.1.	... è in grado di mostrare esempi concreti di violazioni delle norme sulla durata del lavoro.		C2			
1.3.2.2.	... è in grado di mostrare in maniera comprensibile le correlazioni fra le norme sulla durata del lavoro di LDL, OLDL, CCL e disposizioni subordinate.		C2			
1.3.2.3.	... sa spiegare con parole proprie la differenza fra diritto cogente e negoziabile.		C2			
<b>1.3.3.</b> L'agente TP è in grado di comunicare correttamente con i collaboratori nel caso di modifiche della tabella di servizio.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.3.3.1.	... sa informare il personale in merito a modifiche delle tabelle di servizio, nel rispetto delle scadenze e delle procedure fissate.			C3		
1.3.3.2.	... sulla base di un esempio sa spiegare i fattori di successo di una comunicazione		C2			

	corretta nell'ambito delle modifiche alle tabelle di servizio.					
<b>1.3.4.</b> L'agente TP è pronto, a motivare oggettivamente le sue decisioni nei confronti di altri collaboratori e ad attuarle.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.3.4.1.	... sa mettere in atto decisioni importanti in modo che siano sostenute anche dagli interessati.			C3		
1.3.4.2.	... sulla scorta di un esempio è in grado di indicare il modo di procedere per imporre decisioni nei confronti di altri e di valutarlo in relazione con i punti forti e deboli.	C4		C4		
<b>1.3.5.</b> L'agente TP è in grado di valutare correttamente opportunità e rischi di una proposta di sostituzione fatta dai collaboratori nell'ambito della pianificazione del servizio.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.3.5.1.	... è in grado di verificare la coerenza delle richieste di collaboratori concernenti cambiamenti della tabella di servizio con le norme sulla durata del lavoro e la qualità della tabella di servizio.			C4		
1.3.5.2.	... nell'ambito di modifiche alla tabella di servizio sa mettersi nei panni dei collaboratori e valutare secondo la situazione la possibile accoglienza e il loro stato d'animo.			C4		
1.3.5.3.	... sulla base di una pianificazione del servizio predefinita è in grado di formulare una proposta alternativa e di valutarne le opportunità e i rischi.	C6		C6		
1.3.5.4.	... sulla scorta di un esempio concreto sa analizzare decisioni riguardanti la distribuzione del personale e mostrare soluzioni alternative.		C5			
<b>1.4. Competenza operativa:</b> Garantire le sostituzioni pianificabili dei veicoli						

L'agente TP assicura la sostituzione in caso di modifiche prevedibili e note da tempo alle rotazioni dei veicoli che si discostano dall'esercizio ordinario quali ad esempio soppressioni dovute a revisioni, ammodernamenti o per la manutenzione pianificata o ancora in caso di temporaneo cambiamento dei requisiti tecnici. In seguito l'agente TP assegna le prestazioni da fornire per il relativo periodo. Se disponibili, attribuisce ai servizi e alle rotazioni corrispondenti i veicoli programmati come riserva. Se non vi sono riserve utilizzabili, valuta altre possibilità di soddisfare il fabbisogno, ad esempio mediante un'offerta sostitutiva. L'agente TP chiarisce direttamente la disponibilità con i servizi preposti e in seguito procede all'attribuzione nel sistema. Verifica l'osservanza delle norme vigenti e presta attenzione alle scadenze da rispettare. L'agente TP informa i servizi interessati secondo i termini, per mezzo del sistema a questo scopo previsto.

**1.4.1.** L'agente TP è in grado di sostituire le mancanze prevedibili di veicoli tenendo conto delle disposizioni aziendali.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.4.1.1.	... è in grado di valutare le conseguenze di modifiche già note del fabbisogno e della disponibilità dei veicoli e di prevedere con lungimiranza le necessarie misure nella disposizione.			C5		
----------	---	--	--	----	--	--

1.4.1.2.	... sa spiegare in che modo vengono verificati gli adattamenti della disponibilità dei veicoli nel rispetto dei limiti di capacità esistenti e delle disposizioni dell'azienda.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.4.1.3.	... è in grado di valutare le ripercussioni delle modifiche alle rotazioni dei veicoli sulla tratta, la regione o la sezione di tratta interessata.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

**1.4.2.** L'agente TP è in grado di comunicare correttamente con i singoli servizi nel caso di modifiche alla pianificazione delle rotazioni.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.4.2.1.	... sa informare entro i termini e nel rispetto delle procedure fissate i servizi interessati in merito a modifiche delle rotazioni dei veicoli, indicandone le conseguenze.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

1.4.2.2.	... sulla base di un esempio concreto sa spiegare i fattori di successo di una comunicazione corretta nell'ambito delle modifiche alle rotazioni.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.4.2.3.	... sulla base di un esempio concreto sa indicare il flusso delle informazioni e i servizi da informare in caso di modifiche delle rotazioni.			C2		
----------	---	--	--	----	--	--

**1.4.3.** L'agente TP è in grado di valutare correttamente opportunità e rischi di un'offerta sostitutiva.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.4.3.1.	... sulla base di una pianificazione dei veicoli predefinita e delle risorse di veicoli esistenti nell'azienda è in grado di formulare una proposta di sostituzione e di valutarne le opportunità e i rischi.	C6		C6		
----------	---	----	--	----	--	--

1.4.3.2.	... è in grado di verificare una proposta sostitutiva della pianificazione dei veicoli per quanto attiene alla consistenza alle norme, la qualità e le ripercussioni su altri gruppi d'interesse.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

1.4.3.3.	... è in grado di valutare la situazione dei gruppi d'interesse coinvolti da una modifica della pianificazione dei veicoli e di anticiparne possibili problemi di accoglienza e stati d'animo.			C5		
----------	--	--	--	----	--	--

**1.4.4.** L'agente TP è in grado, dopo aver analizzato le informazioni date, di prendere una decisione in merito a soluzioni sostitutive concernenti i veicoli.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.4.4.1.	... sulla scorta di un esempio concreto sa analizzare decisioni riguardanti la pianificazione dei veicoli e mostrare soluzioni alternative.		C5			
----------	---	--	----	--	--	--

**1.5. Competenza operativa:** Garantire il coordinamento dell'impiego del personale in stazione o /alla fermata in caso di eventi programmati

L'agente dei trasporti pubblici coordina e sorveglia, in collaborazione con il management degli eventi, l'impiego di personale in stazione / alla fermata. Accoglie le domande del personale interessato dall'evento e risponde di persona, nel limite delle sue possibilità, oppure trasmette la richiesta ai partner interessati sul posto (p.e. la polizia). Assicura una comunicazione e informazione tempestiva e rispondente alla situazione fra i collaboratori del management degli eventi e i servizi di sicurezza.

1.5.1. L'agente TP è in grado di coordinare da un posto centrale l'impiego di personale in una stazione / fermata per un evento programmato.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.5.1.1.	... è in grado di coordinare il personale presente in caso di evento programmato e di ripartire equamente gli incarichi di lavoro.			C3		
1.5.1.2.	... nell'ambito di eventi programmati è in grado di elaborare la pianificazione del personale sul posto, in modo corrispondente alle necessità della clientela e tale da assicurare un esercizio regolare.			C5		
1.5.2. L'agente TP ha una comprensione fondamentale delle mansioni del management degli eventi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.5.2.1.	... è in grado di descrivere in maniera completa l'insieme dei processi e dei decorsi come anche le checklist per eventi programmati.			C2		
1.5.2.2.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile le mansioni del management degli eventi.		C2			
1.5.2.3.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile quali informazioni occorrono per un'ottimale gestione degli eventi.		C2			
1.5.3. L'agente dei trasporti pubblici ha approfondite conoscenze come utilizzatore dei mezzi di comunicazione esistenti.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.5.3.1.	... in caso di evento programmato è in grado di impiegare efficacemente i mezzi di comunicazione disponibili sul posto.			C3		

<b>1.5.4.</b> L'agente TP è in grado di mantenere la calma e di resistere alla pressione anche in situazioni critiche e delicate.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.5.4.1.	... è in grado di rispettare correttamente tutti i processi, decorsi e checklist, anche in caso di eventi straordinari e in condizioni più difficili.			C3		
1.5.4.2.	... sa spiegare quattro provvedimenti adeguati per la riduzione dello stress in situazioni critiche e delicate.	C2				
1.5.4.3.	... sulla scorta di un proprio esempio sa indicare quali misure adotta per la riduzione dello stress in situazioni critiche e delicate, con i rispettivi vantaggi e svantaggi.	C4				
<b>1.5.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici provvede ad un ordinato scambio di informazioni e a una buona collaborazione con altri servizi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.5.5.1.	... in caso di eventi è in grado di trasmettere le informazioni necessarie al rispettivo servizio, per tempo e al giusto livello.			C3		
1.5.5.2.	... sa citare correttamente quali servizi devono essere informati in caso di eventi e di situazioni impreviste.		C1			
<b>1.5.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è pronto ad agire in modo orientato ai clienti, consapevole delle proprie responsabilità e autonomamente nell'ambito di attività che gli è attribuito.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.5.6.1.	... nell'ambito di eventi è in grado di prendere e di motivare decisioni nel proprio ambito lavorativo, in maniera autonoma e in favore della clientela.			C5		

1.5.6.2.	... sulla scorta di un esempio proprio sa mostrare che cosa intende per orientamento alla clientela in caso di evento.	C2				
----------	--	----	--	--	--	--

**1.6. Competenza operativa:** Pianificare semplici modifiche delle tabelle di servizio o della rotazione dei veicoli

Nel caso di modifiche programmate dei turni (p.e. in seguito a lavori di costruzione, prestazioni straordinarie ecc.), l'agente dei trasporti pubblici adotta nell'ambito delle proprie competenze i necessari adattamenti e li comunica al team / al deposito. L'agente TP inserisce nel sistema l'ordinazione di veicoli supplementari, programma queste prestazioni in turni esistenti o prepara un nuovo turno. Nella conformazione del turno bada che siano rispettate la LDL/OLDL e altre disposizioni e che il personale non abbia possibilmente tempi improduttivi. L'agente TP cerca prestazioni sostitutive per il personale e i veicoli interessati.

**1.6.1.** L'agente TP è in grado di procedere in modo sistematico ai necessari adattamenti in caso di modifiche delle tabelle di servizio e delle rotazioni dei veicoli.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.6.1.1.	... è in grado di apportare modifiche alle tabelle di servizio e alle rotazioni dei veicoli rispettando tutte le norme sulla durata del lavoro.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

1.6.1.2.	... è in grado di elaborare sistematicamente modifiche della tabella di servizio e delle rotazioni dei veicoli.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

1.6.1.3.	... sulla scorta di un esempio, è in grado di mostrare come procede per le modifiche della tabella di servizio e delle rotazioni dei veicoli e di spiegare le sfide che ne derivano.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

**1.6.2.** L'agente dei trasporti pubblici vanta buone conoscenze geografiche della rete dei TP.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.6.2.1.	... è in grado di designare e di localizzare correttamente importanti collegamenti di trasporto europeo, la rete dei TP svizzeri e le comunità di trasporto e di tariffa regionali.		C1			
----------	---	--	----	--	--	--

1.6.2.2.	... con riguardo alle particolarità geografiche, è in grado di prevedere correttamente il tempo necessario per il trasferimento di veicoli e di personale fra i differenti luoghi d'impiego.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

**1.6.3.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di lavorare con la necessaria accuratezza anche sotto pressione.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.6.3.1.	... è in grado di rispettare correttamente l'insieme di disposizioni, procedure, decorsi e checklist anche in presenza di una grande mole di lavoro.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

1.6.3.2.	... in base a un esempio pratico predefinito, è in grado di indicare il modo di procedere per definire le priorità dei compiti.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

**1.6.4.** L'agente TP è in grado, sulla base delle corrispondenti informazioni, di considerare le proposte di modifiche dei turni.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.6.4.1.	... in base a un esempio pratico predefinito, è in grado di valutare correttamente la fattibilità, i possibili rischi e la conformità alle norme sulla durata del lavoro di modifiche alla tabella di servizio.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

**1.7. Competenza operativa:** Elaborare offerte supplementari

Nell'ambito della strutturazione dell'offerta durante l'anno e nel rispetto delle sue competenze, l'agente dei trasporti pubblici cura la pianificazione delle offerte supplementari, ad esempio per i giorni festivi, l'inizio e la fine delle vacanze e altre manifestazioni quali concerti al Letzigrund, Festa federale di lotta ecc. L'agente TP chiarisce se sono necessarie offerte aggiuntive per i gruppi. D'intesa con i servizi preposti ordina gli orari supplementari, comunicando con precisione al servizio responsabile dell'orario le indicazioni necessarie quali data, orario approssimativo e tratta. L'agente TP ordina le risorse necessarie presso i partner entranti in considerazione. A tale riguardo osserva che l'orario adottato risponda alle esigenze tecniche della tratta (p.e. nuova linea ferroviaria) e all'infrastruttura esistente (p.e. la lunghezza del marciapiede è sufficiente per il veicolo impiegato?). Se un coordinamento ottimale non è possibile, l'agente TP ricerca un'alternativa appropriata con i servizi interessati o predispone corrispondenti misure di sicurezza collaterali (p.e. chiusura delle porte e indirizzamento dei viaggiatori).

<b>1.7.1.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di pianificare, nei limiti delle proprie competenze, offerte supplementari sulla base delle ordinazioni.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.1.1.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile come le necessarie informazioni quali pianificazione dell'impiego dei veicoli, concetto d'offerta e offerta d'orario siano fra loro correlate e possano essere acquisite.		C2			
1.7.1.2.	... in base a un esempio è in grado di spiegare come procede nella pianificazione di un'offerta supplementare e quali sfide ne derivano.		C3			
1.7.1.3.	... è capace di spiegare la funzione di tutti i servizi interessati per l'attuazione di un'offerta supplementare.		C2			
1.7.1.4.	... è in grado di rispettare le procedure operative e le scadenze nella pianificazione di offerte supplementari.			C3		
<b>1.7.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici dispone di buone conoscenze dei decorsi d'esercizio e delle disposizioni legate alla circolazione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.2.1.	... è in grado di spiegare correttamente le singole fasi dei decorsi d'esercizio nella pianificazione di offerte supplementari.		C2	C2		
1.7.2.2.	... è in grado di elencare correttamente le norme sulla circolazione da considerare nella pianificazione di complesse offerte supplementari.		C2			
<b>1.7.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha una comprensione fondamentale di quali veicoli entrano in considerazione per le rispettive particolarità tecniche e locali.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

1.7.3.1.	... è in grado di mostrare nei regolamenti gli attributi importanti per la pianificazione dell'impiego dei veicoli.		C2	C2		
<b>1.7.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici vanta conoscenze basilari come utilizzatore dei principali sistemi EID per la pianificazione di offerte supplementari.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.4.1.	... sa spiegare quali mezzi ausiliari e sistemi occorrono per la pianificazione di un'offerta supplementare.			C2		
1.7.4.2.	... sa utilizzare senza compiere errori i necessari sistemi EID per la pianificazione di un'offerta supplementare.			C3		
<b>1.7.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di attuare correttamente i decorsi per le offerte destinate ai gruppi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.5.1.	... sa descrivere con parole proprie le condizioni generali e il processo di annuncio di un gruppo, dall'ordinazione all'attribuzione dei posti.		C2			
1.7.5.2.	... è in grado di eseguire autonomamente annunci di gruppi nella pratica.			C3		
<b>1.7.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di ricorrere correttamente ai mezzi sussidiari utili per ottenere informazioni supplementari.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.6.1.	... è in grado di illustrare graficamente il fabbisogno di informazioni degli attori interessati nell'ambito delle offerte supplementari.		C2			
1.7.6.2.	... sa spiegare correttamente la funzione dei vari canali per la diffusione di informa-		C2			

	zioni aggiuntive nell'ambito delle offerte supplementari.					
1.7.6.3.	... sa elaborare le informazioni occorrenti per le offerte supplementari, in maniera orientata al target e adeguata ai rispettivi canali d'informazione.			C3		
1.7.6.4.	... è in grado di verificare la completezza delle varie informazioni nell'ambito delle offerte supplementari.			C4		
<b>1.7.7.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di trattare con i singoli interlocutori nell'ambito della pianificazione di offerte supplementari e, se necessario, di imporsi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.7.1.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile a una persona estranea le correlazioni fra orario, impiego di veicoli e di personale e infrastruttura.		C2			
1.7.7.2.	... è in grado di motivare in modo oggettivamente corretto richieste esemplari nei confronti degli interlocutori, con argomenti tecnici e d'esercizio.		C3			
1.7.7.3.	... è in grado di argomentare in modo plausibile, sicuro e oggettivo nei confronti dei vari interlocutori.			C3		
<b>1.7.8.</b> L'agente TP è in grado di pensare in maniera correlata nella pianificazione di offerte supplementari.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.7.8.1.	... è in grado di elencare varie offerte supplementari e di ordinarle in base a differenti criteri.		C2			
1.7.8.2.	... è in grado di analizzare le conseguenze di un'offerta supplementare su altre prestazioni (p.e. stabilità dell'orario, sicurezza dei clienti e del personale ecc.).			C4		

1.7.8.3.	... è in grado di definire correttamente i costi complessivi di un'offerta supplementare e di attribuirli ai rispettivi centri di costo.			C5		
----------	--	--	--	----	--	--

**1.8. Competenza operativa:** Ideare e redigere le informazioni per i clienti in esercizio regolare o in caso di offerte supplementari

L'agente dei trasporti pubblici predispone e organizza l'informazione ai viaggiatori in relazione con manifestazioni programmate di piccola e media portata. Nel caso di manifestazioni ricorrenti, adotta come base per la pianificazione le esperienze maturate negli anni precedenti. Per le manifestazioni uniche o nuove, la pianificazione viene attuata d'intesa con i servizi interessati. L'agente dei trasporti pubblici predispone, in base alla pianificazione di anni precedenti se è disponibile, oppure del nuovo concetto, le informazioni necessarie alle stazioni/fermate o ad altri canali (schermi, tabelloni informativi, annunci, Intranet, radio, volantini informativi, canali online). Cura inoltre la pianificazione del personale che dovrà essere impiegato per l'informazione alla clientela nella stazione/fermata. Coordina la pianificazione di massima così elaborata con altri servizi. In seguito prevede come rispondere al fabbisogno di personale da impiegare per l'evento e convoca i collaboratori necessari. Nel caso di manifestazioni più grandi sono coinvolti anche altri livelli gerarchici, servizi o imprese di trasporto. Sovente occorre collaborare con le forze di polizia e gli organismi di sicurezza preposti. Nell'ambito delle grandi manifestazioni, l'agente dei trasporti pubblici assume compiti parziali corrispondenti alle sue competenze.

**1.8.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di pianificare l'informazione alla clientela nell'ambito di piccoli e medi eventi.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.8.1.1.	... è in grado di illustrare le necessità di informazione della clientela nell'ambito di un evento.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.8.1.2.	... è in grado di spiegare correttamente come funzionano i vari canali per l'informazione alla clientela nell'ambito di eventi.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

1.8.1.3.	... è in grado di spiegare le correlazioni fra le varie informazioni e i canali informativi.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

1.8.1.4.	... è in grado di definire e di coordinare i mezzi ausiliari e le risorse supplementari per predisporre la necessaria informazione alla clientela.			C5		
----------	--	--	--	----	--	--

1.8.1.5. <sup>8</sup>	... sa spiegare sulla scorta di un esempio le varie applicazioni dei sistemi di comunicazione dell'orario, le loro caratteristiche e i vantaggi e gli svantaggi.		C2			
-----------------------	--	--	----	--	--	--

<sup>8</sup> Modifica del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

<b>1.8.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici conosce in linea generale le basi di una procedura strutturata per la pianificazione dell'informazione alla clientela.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.8.2.1.	... è in grado di delineare i flussi di clienti e di definire per tempo e in base al luogo i provvedimenti necessari.			C3		
1.8.2.2.	... è in grado di preparare le necessarie informazioni alla clientela nell'ambito di eventi, in modo specifico per i singoli canali informativi.			C3		
1.8.2.3.	... è in grado di verificare la completezza delle diverse informazioni alla clientela (considerando i vari segmenti della domanda, i vettori e i mezzi di trasporto come pure le catene di mobilità).			C4		
<b>1.8.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è disponibile a trattare e a collaborare con i servizi interessati (polizia, autorità ecc.) nell'ambito dell'informazione alla clientela in caso di eventi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.8.3.1.	... è in grado di spiegare i punti di contatto con altre organizzazioni e le loro necessità di informazione.		C2			
1.8.3.2.	... è in grado di fornire le informazioni necessarie ai servizi interessati.			C3		
<b>1.8.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di interpretare le esperienze di anni precedenti e su queste basi di procedere in modo ottimale alla programmazione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.8.4.1.	... è in grado di mostrare in modo esaustivo, sulla scorta di un esempio pratico, come le esperienze e le informazioni disponibili confluiscono nell'allestimento della pianifi-			C2		

cazione.					
----------	--	--	--	--	--

**1.9. Competenza operativa:** Garantire la pianificazione delle offerte, la conformazione e la pubblicazione degli orari e il controllo della qualità

L'agente dei trasporti pubblici conosce la procedura in materia di orario della propria impresa. In quest'ambito verifica o elabora un'offerta esistente o nuova in relazione con la domanda, le possibilità d'esercizio e altri aspetti quali ad esempio l'orientamento alla clientela o la redditività. L'agente TP definisce e valuta i bisogni della clientela sulla scorta dei dati esistenti (viaggiatori saliti e scesi, conoscenza del trasporto iniziale e finale, della mobilità combinata, evoluzione del traffico ecc.) o richiedendo in modo mirato le richieste degli stakeholder. Tenendo in considerazione la disponibilità di un'intera gamma di risorse (personale, veicoli, infrastruttura), alla clientela deve essere proposta una variante di viaggio ottimale o ottimizzata. Per quanto sensato, l'offerta nuova o adattata viene successivamente potenziata, facendo capo ad esempio alle risorse disponibili o a un esercizio di prova. In questa fase devono essere integrate valutazioni sul più lungo termine, quali l'impiego di veicoli più capienti o l'intensificazione della cadenza d'orario. A garanzia della stabilità dell'orario è opportuno considerare possibili fattori di disturbo (strettezze, code ecc.) come pure adeguati istradamenti del traffico, occupazione di tracce d'orario e fermate. I provvedimenti previsti sull'infrastruttura devono essere fissati e programmati in collaborazione con i servizi preposti. L'orario viene definito tenendo debitamente conto delle condizioni quadro d'esercizio (depositi, luoghi di ricovero ecc.). Fra queste rientrano gli orari d'esercizio, la cadenza dell'orario come pure riflessioni circa la produttività delle prestazioni o, all'occorrenza, le dipendenze con altre offerte. L'agente dei trasporti pubblici programma e fissa le scadenze delle varie fasi di attuazione. A tale scopo richiede e considera in modo opportuno le necessarie autorizzazioni dalle Comunità, dai committenti, dalle autorità o dai gremi politici. L'agente dei trasporti pubblici elabora l'informazione alla clientela circa le imminenti modifiche dell'orario servendosi dei mezzi di comunicazione a disposizione. Nel contesto della comunicazione bada che queste modifiche vengano chiaramente spiegate alla clientela e che l'offerta sia adeguatamente pubblicizzata per mezzo della comunicazione definita. Durante lo sviluppo e nella fase di introduzione dell'offerta, l'agente TP verifica l'efficacia economica e funzionale dell'offerta e, all'occorrenza, procede alle necessarie regolazioni di dettaglio.

**1.9.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di adattare le offerte esistenti, di pianificare nuove offerte in modo economico, rispettoso delle risorse e orientato al cliente, tenendo pure in considerazione gli aspetti della catena della mobilità e assicurando l'adattamento dell'orario con la necessaria comunicazione.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.1.1.	... è in grado di spiegare comprensibilmente i vari tipi di orario e le loro correlazioni.	C2			x	
1.9.1.2.	... è in grado di definire il fabbisogno delle risorse rilevanti nella pianificazione di nuove offerte.	C3			x	
1.9.1.3.	... è in grado di spiegare comprensibilmente le correlazioni fra la disponibilità delle risorse necessarie per nuove offerte e la fattibilità tecnica.	C2		C2	x	

1.9.1.4.	... sa riconoscere per tempo le possibilità di ottimizzare l'offerta tenendo conto della catena della mobilità.			C4	x	
1.9.1.5.	... sa spiegare in modo comprensibile la funzione dei vari canali d'informazione per la comunicazione degli orari adattati.			C2	x	
1.9.1.6.	... sa elaborare le informazioni necessarie in caso di adattamenti dell'orario, in maniera orientata al target e adeguata ai rispettivi canali d'informazione.			C3	x	
<b>1.9.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha una conoscenza di base dei metodi utilizzati per il rilevamento della frequenza.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.2.1.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile i vari sistemi di rilevamento della frequenza e il loro funzionamento.	C2			x	
1.9.2.2.	... sa interpretare correttamente le cifre delle frequenze disponibili e trarne conclusioni fondate.	C3		C3	x	
<b>1.9.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di definire una necessità della clientela in base ai dati, alle informazioni o alle osservazioni esistenti.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.3.1.	... è in grado di motivare in maniera comprensibile i bisogni della clientela sulla scorta dei risultati dei rilevamenti.	C3		C3	x	
1.9.3.2.	... è in grado di rilevare quantitativamente l'andamento giornaliero e i flussi di passeggeri, indicandone chiaramente località di partenza e di destinazione.	C3		C3	x	
<b>1.9.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha conoscenze approfondite delle basi, dei metodi e della struttura delle varie strategie dell'orario.						

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.4.1.	... sa elencare correttamente le singole strategie dell'orario e dell'offerta e spiegarne in modo comprensibile vantaggi e svantaggi.	C2			x	
1.9.4.2.	... sa spiegare nei dettagli la sistematica delle misurazioni e dei calcoli degli orari di percorrenza.	C2			x	
1.9.4.3.	... sa applicare secondo la situazione le norme legali e aziendali che reggono le questioni tecniche dell'orario.	C3		C3	x	
<b>1.9.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di implementare un'offerta attrattiva sulla base dei bisogni della clientela.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.5.1.	... è in grado di avanzare validi argomenti a sostegno di una certa offerta dal punto di vista del target corrispondente.			C3	x	
1.9.5.2.	... sa implementare un'offerta confacente partendo da un bisogno della clientela.	C3		C3	x	
1.9.5.3.	... è in grado di valutare un'offerta pianificata in relazione con le opportunità, i rischi e le sfide legate alla sua attuazione.			C6	x	
<b>1.9.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di utilizzare il sistema EID per l'allestimento dell'orario.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.6.1.	... padroneggia con sicurezza il sistema EID per l'allestimento dell'orario.			C3	x	
<b>1.9.7.</b> L'agente dei trasporti pubblici è capace di utilizzare in modo sicuro i vari sistemi per la comunicazione dell'orario (stampata/elettronica, stati-						

ca/dinamica).						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.7.1.	... sa utilizzare con sicurezza i vari sistemi di comunicazione dell'orario.			C3	x	
1.9.7.2. <sup>9</sup> .					x	
<b>1.9.8.</b> L'agente dei trasporti pubblici è capace di verificare le misure ideate e attuate di comunicazione dell'orario in relazione con la loro effettività.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.9.8.1.	... sulla scorta di un esempio concreto è in grado di designare correttamente i parametri per l'effettività delle misure adottate di comunicazione dell'orario.	C2			x	
1.9.8.2.	... è in grado di valutare i parametri definiti in relazione con le esigenze economiche e qualitative e di illustrarli in forma adeguata.	C4		C4	x	
<p><b>1.10. Competenza operativa:</b> Pianificare un'offerta diversificata in caso di modifiche prevedibili dell'esercizio</p> <p>L'esercizio corrente è regolarmente influenzato da eventi imprevedibili quali cantieri, attività di manutenzione o manifestazioni. Può così accadere che, ad esempio, non sia possibile servire come previsto singoli punti di fermata o intere parti di una tratta, sia necessario percorrere tratte di aggiramento o vengano utilizzati veicoli di altro tipo. Secondo la situazione, vanno così confrontate e coordinate le necessità e le esigenze di tutti i servizi interni ed esterni interessati. L'agente dei trasporti pubblici analizza le prevedibili conseguenze sull'esercizio di un evento annunciato. Per questo elabora un esercizio sostitutivo, che si avvicini il più possibile all'offerta originale o alle necessità modificate dall'evento, in modo da contenere al minimo le ripercussioni per la clientela e sull'andamento dell'esercizio. L'agente TP rappresenta gli interessi della clientela e dell'impresa di trasporti nei confronti degli altri servizi coinvolti. Laddove necessario, richiede risorse supplementari, ad esempio per la pulizia di stazioni e/o fermate, dei veicoli, degli impianti di binari ecc. Prende altresì contatto con i preposti servizi della polizia e di sicurezza e elabora i necessari concetti di sicurezza. L'agente dei trasporti pubblici sorveglia o coadiuva l'attuazione delle misure pianificate e ne verifica l'efficacia.</p>						
<b>1.10.1.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare correttamente l'influsso di una modifica prevedibile dell'esercizio sull'offerta regolare e di pre-						

<sup>9</sup> Cifra soppressa il 17 aprile 2015 con effetto 1° maggio 2015

disporre e attuare un'adeguata offerta sostitutiva.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.10.1.1.	... nell'ambito di modifiche dell'esercizio sa spiegare in modo comprensibile i vari interessi e necessità dei servizi coinvolti come pure delle categorie e delle persone interessate.	C2			x	
1.10.1.2.	... è in grado di verificare le offerte alternative in relazione con il loro comfort ed efficienza e di valutarne l'accoglienza.			C4	x	
1.10.1.3.	... alla luce delle verifiche in fatto di comfort, efficienza e accoglienza è in grado di ideare con lungimiranza possibili offerte sostitutive.			C3	x	
1.10.1.4.	... è in grado di raggruppare correttamente tutte le risorse necessarie per un'offerta supplementare.			C3	x	
1.10.1.5.	... sa utilizzare autonomamente i necessari sistemi EID per la pianificazione di modifiche dell'esercizio.			C3	x	
1.10.1.6.	... è in grado di indicare i possibili influssi di un evento sull'offerta regolare, in base a un esempio concreto.	C4			x	
<b>1.10.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha una conoscenza basilare dei processi e dei canali della comunicazione interna.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.10.2.1.	... è in grado di illustrare le necessità di informazione delle parti interessate da modifiche dell'esercizio.			C3	x	
1.10.2.2.	... è capace di stilare un elenco dei canali adeguati per l'informazione di modifiche			C3	x	

	dell'esercizio.					
1.10.2.3.	... nell'ambito di modifiche dell'esercizio, sa elaborare le informazioni necessarie in modo orientato al target e adeguato ai vari canali d'informazione.			C3	x	
1.10.2.4.	... è in grado di verificare la completezza delle diverse informazioni in merito a modifiche dell'esercizio.			C4	x	
<b>1.10.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è capace di rappresentare adeguatamente gli interessi della clientela e delle IT e di elaborare soluzioni in collaborazione con altri servizi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.10.3.1.	... sa argomentare dal punto di vista del target corrispondente in relazione con modifiche dell'esercizio.			C3	x	
1.10.3.2.	... in relazione con modifiche dell'esercizio, sa analizzare gli interessi delle parti interessate per quanto attiene affinità e conflitti.			C4	x	
1.10.3.3.	... nell'ambito di modifiche dell'esercizio, è in grado di ponderare i vari interessi e di trovare possibili compromessi.			C5	x	
<b>1.10.4.</b> L'agente TP è in grado di mantenere la visione d'insieme anche in situazioni difficili.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.10.4.1.	... sa spiegare le possibili strategie per mantenere la calma e agire in modo controllato anche in situazioni di stress.	C2		C2	x	
1.10.4.2.	... sulla scorta di un esempio concreto è capace di spiegare in che modo, in situazioni difficili, le varie attività devono essere categorizzate per importanza in relazione con i provvedimenti da prendere e gli obiettivi da raggiungere.	C3		C3	x	

1.10.4.3.	... sa spiegare in modo comprensibile le prevedibili ripercussioni sull'esercizio di singole misure in situazioni difficili.	C2			x	
-----------	--	----	--	--	---	--

**1.10.5.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di riconoscere gli scostamenti dalla situazione teorica in seguito a una modifica programmata dell'esercizio. Reagisce secondo la situazione, laddove sensato, così da evitare che venga oltremodo minacciato lo svolgimento sicuro e regolare dell'esercizio.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

1.10.5.1.	... è in grado di riconoscere per tempo i possibili influssi sull'offerta regolare di una modifica programmata dell'esercizio.			C4	x	
-----------	--	--	--	----	---	--

1.10.5.2.	... è in grado di valutare secondo la situazione l'entità degli scostamenti dall'offerta regolare.			C6	x	
-----------	--	--	--	----	---	--

1.10.5.3.	... in caso di scostamenti dalla situazione teorica, è in grado di elaborare opportune contromisure.			C5	x	
-----------	--	--	--	----	---	--

1.10.5.4. <sup>10</sup>					x	
-------------------------	--	--	--	--	---	--

**1.11. Competenza operativa:** Analizzare il fabbisogno di risorse dal medio al lungo termine. Elaborare calcoli del fabbisogno, piani delle vacanze e modelli di rotazione dei turni

Allo scopo di assicurare l'esercizio sul lungo periodo, l'agente dei trasporti pubblici programma le risorse disponibili o da procurare con un orizzonte di tempo più ampio. In quest'ambito considera i tempi di approvvigionamento di veicoli nuovi o eventualmente usati, come pure la fluttuazione di personale (tempi necessari per il reclutamento e la formazione). Al fine di garantire la disponibilità di personale per l'intero corso dell'anno, l'agente dei trasporti pubblici valuta con sufficiente anticipo quante vacanze è possibile accordare ai singoli collaboratori. La stabilità determinata da eventuali oscillazioni dell'offerta viene assicurata in misura economicamente accettabile facendo capo alle riserve, anticipando gli acquisti o rinviando la messa fuori esercizio ecc. Alla luce di corrispondenti analisi, sottopone ai servizi preposti una richiesta di acquisizione di veicoli e di personale e programma l'esercizio sul lungo periodo con le risorse così definite.

**1.11.1.** L'agente TP è in grado di assicurare l'esercizio sul lungo periodo per mezzo di un corrispondente calcolo del fabbisogno.

<sup>10</sup> Cifra soppressa il 17 aprile 2015 con effetto dal 1° maggio 2015?

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.11.1.1.	... è in grado di calcolare in maniera lungimirante e sul lungo periodo il fabbisogno di personale o di veicoli.	C3		C3	x	
<b>1.11.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici vanta approfondite conoscenze delle regole e dei fattori d'influsso di un calcolo del fabbisogno per il personale e i veicoli.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.11.2.1.	... è in grado di elencare e di spiegare in modo esaustivo i vari fattori d'influsso di un calcolo del fabbisogno per il personale e i veicoli.	C2			x	
1.11.2.2.	... sa mostrare correttamente le assenze di personale / i tempi di sosta dei veicoli da prevedere in esercizio regolare.			C2	x	
1.11.2.3.	... è capace di calcolare correttamente il numero di assenze medie per malattia e/o infortunio del personale, sulla scorta dei dati a disposizione.	C3		C3	x	
1.11.2.4.	... è in grado di stabilire correttamente la produttività annua e la disponibilità del personale.	C3		C3	x	
<b>1.11.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado, ricorrendo all'orario regolare e alle prestazioni supplementari previste, di valutare in anticipo le oscillazioni del fabbisogno durante un anno e, su queste basi, di definire le vacanze da accordare e altre assenze.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.11.3.1.	... è in grado di tradurre le prestazioni supplementari in un fabbisogno effettivo a corto termine, determinandone correttamente le ripercussioni sulle vacanze da accordare e su altre assenze.	C3		C3	x	

1.11.3.2.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile i vari modelli di vacanze.	C2			x	
1.11.3.3.	... sa gestire correntemente una pianificazione delle vacanze e verificarne il rispetto della singole disposizioni.	C3		C3	x	
<b>1.11.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici vanta conoscenze basilari dei modelli di durata del lavoro e di rotazione dei turni, unitamente ai loro vantaggi e svantaggi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.11.4.1.	... sa spiegare con parole proprie i comuni modelli di durata del lavoro e di rotazione dei turni.	C2			x	
1.11.4.2.	... sulla scorta dei modelli esistenti, è in grado di calcolare correttamente la durata annua del lavoro del personale.	C3		C3	x	
1.11.4.3.	... è in grado di valutare in modo comprensibile i vari modelli di durata del lavoro e di rotazione dei turni, in relazione con la flessibilità nell'ottica aziendale, in base a criteri legati alle regole sulla durata del lavoro e ad aspetti riferiti al personale.	C6			x	
<b>1.11.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di definire il fabbisogno complessivo di veicoli, in base alle necessità dell'orario, alla pianificazione delle rotazioni dei veicoli come pure della riserva da prevedere per la manutenzione e le prestazioni di riserva e supplementari.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.11.5.1.	... è in grado di definire correttamente l'intero fabbisogno di veicoli per un certo periodo.			C3	x	
1.11.5.2.11	... sa definire le correlazioni di natura economica fra riserva e disponibilità dei veicoli.			C3	x	

<sup>11</sup>Versione del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

1.11.5.3.12	... sa indicare i potenziali di ottimizzazione fra la pianificazione dell'impiego dei veicoli e la riserva da tenere a disposizione.			C3	x	
1.11.5.4. <sup>13</sup>					x	
1.11.5.5. <sup>14</sup>					x	
<b>1.11.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici vanta approfondite conoscenze del calcolo del fabbisogno di personale e di veicoli sostitutivi sul lungo periodo.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
1.11.6.1.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile i fattori d'influsso di un calcolo del fabbisogno di personale e di veicoli sostitutivi.	C2			x	
1.11.6.2.	... sa elencare in modo esaustivo i provvedimenti per assicurare a breve termine il fabbisogno di personale e di veicoli.	C1			x	
1.11.6.3.	... sa valutare con sicurezza le necessità di personale o di veicoli sostitutivi sulla base di un calcolo del fabbisogno sul medio e lungo termine.	C4		C4	x	
1.11.6.4.	... è in grado di valutare ampiamente il momento per il reclutamento o l'acquisizione, con riguardo ai tempi della formazione, alle capacità di formazione come anche ai tempi di approvvigionamento prefissati e ad altri fattori.	C3		C3	x	

<sup>12</sup>Versione del 17 aprile 2015, in vigore dal 1° maggio 2015

<sup>13</sup> Cifra soppressa il 17 aprile 2015, con effetto dal 1° maggio 2015

<sup>14</sup> Cifra soppressa il 17 aprile 2015, con effetto dal 1° maggio 2015

## 2. Campo di competenze operative:

### Gestione di scostamenti imprevisti dall'esercizio ordinario

#### 2.1. Competenza operativa: Monitorare le perturbazioni nel trasporto pubblico

L'agente dei trasporti pubblici sorveglia il traffico servendosi dei mezzi ausiliari a disposizione, raccoglie le informazioni esistenti e si forma un quadro della situazione attuale e dei lavori da svolgere. Anticipa gli sviluppi del traffico e li valuta. Nel caso di possibili scostamenti o del verificarsi di una perturbazione, analizza le conseguenze sulla situazione del traffico e inserisce il risultato di queste analisi nel rispettivo sistema.

##### 2.1.1. L'agente TP ha una comprensione fondamentale del traffico e del sistema di trasporto collettivo.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.1.1.1.	... è in grado di spiegare correttamente gli attori interessati dal sistema di TP quali imprese di trasporto, viaggiatori e committenti.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

2.1.1.2.	... sa spiegare in modo comprensibile per una persona estranea i flussi finanziari del sistema di TP.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

2.1.1.3.	... è in grado di spiegare con parole proprie le basi legali rilevanti del sistema di TP (concessioni, OII, SISI, legge sul trasporto dei viaggiatori, legge federale sulla circolazione stradale, legge federale sulle ferrovie, norme UFT, legge sulla protezione dell'ambiente).		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

2.1.1.4.	... sa spiegare correttamente le correlazioni e le dipendenze nel sistema di trasporti pubblici.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

##### 2.1.2. L'agente dei trasporti pubblici è in grado di sorvegliare in modo affidabile il traffico, nel contesto del mandato affidato, per quanto attiene all'esercizio ordinario, alle coincidenze e ad altri scostamenti.

Obiettivo di	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azien-	Pi	SdT
--------------	-------------------------------------	----	----	--------	----	-----

valutazione				da		
2.1.2.1.	... sa spiegare in modo comprensibile il termine di esercizio ordinario.			C2		
2.1.2.2.	... è in grado di sorvegliare l'esercizio ordinario con i mezzi a questo scopo esistenti.			C4		
2.1.2.3.	... sa riconoscere in qualsiasi momento gli scostamenti dall'esercizio ordinario.			C4		
<b>2.1.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare le ripercussioni di una perturbazione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.1.3.1.	... è in grado di applicare correttamente e secondo la situazione i criteri di valutazione delle conseguenze di perturbazioni (p.e. gradi di perturbazione 1-6).			C3		
2.1.3.2.	... è in grado di definire i passi successivi in base alla ponderazione di una perturbazione.			C3		
<b>2.2. Competenza operativa: Segnalare le perturbazioni</b>						
Se un agente dei trasporti pubblici ha constatato una perturbazione e ne ha analizzato le conseguenze, la annuncia ai servizi preposti e discute la procedura concreta da seguire. L'agente dei trasporti pubblici aggiorna la segnalazione con i mezzi sussidiari previsti allo scopo e coordina i provvedimenti / la collaborazione.						
<b>2.2.1.</b> L'agente dei trasporti pubblici sa coinvolgere i servizi giusti, in caso di perturbazione, al fine di intraprendere corrispondenti misure.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.2.1.1.	... sa spiegare l'applicazione della check-list Perturbazioni (p.e. i servizi da coinvolgere).		C2	C2		

2.2.1.2.	... è in grado di utilizzare in modo mirato e corretto i canali d'informazione esistenti per annunciare le perturbazioni.			C3		
2.2.1.3.	... sa coordinare le misure da adottare in caso di perturbazione con i servizi interessati, in modo orientato allo scopo.			C3		
<b>2.2.2.</b> L'agente TP è in grado di comunicare con i servizi preposti in modo orientato agli obiettivi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.2.2.1.	... è in grado di comunicare in maniera comprensibile informazioni e incarichi al personale in loco.			C3		
2.2.2.2.	... sa lavorare nel team in modo orientato alla soluzione.			C3		
2.2.2.3.	... sa comunicare nel team in modo chiaro e costruttivo.			C3		
<b>2.2.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha ampie conoscenze dei processi e delle competenze in caso di perturbazione come pure della sicurezza del lavoro e della protezione della salute..						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.2.3.1.	... sa spiegare il processo di annuncio in caso di perturbazione sulla base di un diagramma di flusso.		C2			
2.2.3.2.	... sa attuare correttamente le norme sulla sicurezza del lavoro e la protezione della salute nella pianificazione di misure legate a una perturbazione.	C2		C3		
2.2.3.3.	... nell'ambito della pianificazione di misure in caso di perturbazione, è in grado di applicare correttamente anche gli aspetti legati all'ergonomia, in relazione con «muoversi nel veicolo» e «trasporto di carichi pesanti».	C2		C3		

**2.3. Competenza operativa: Organizzare la ridisposizione del personale**

L'agente dei trasporti pubblici gestisce il personale in caso di scostamenti imprevisti dall'esercizio ordinario. Nell'ambito delle sue competenze, assicura che sia messo a disposizione personale sostitutivo e lo dispone al posto giusto. Per quanto necessario, organizza inoltre la presenza di personale sul posto che assicuri l'informazione e l'indirizzamento della clientela. Così facendo, osserva le disposizioni delle checklist Perturbazione. L'agente dei trasporti pubblici assicura che le necessarie modifiche vengano inserite nel sistema (p.e. il programma di distribuzione).

**2.3.1. L'agente dei trasporti pubblici è in grado di coordinare il personale durante una perturbazione, secondo le istruzioni ricevute.**

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.3.1.1.	... è in grado di valutare realisticamente la quantità necessaria e il luogo d'impiego del personale in un caso concreto di perturbazione.			C4		
2.3.1.2.	... è in grado di indicare i compiti specifici del personale in un caso concreto di perturbazione.		C2			
2.3.1.3.	... nel caso concreto di perturbazione, è in grado di impiegare opportunamente il personale necessario e di mantenere una visione d'insieme delle disposizioni prese.			C3		

**2.3.2. L'agente dei trasporti pubblici ha una precisa conoscenza della LDL e conoscenze di base delle disposizioni rilevanti in materia di diritto del lavoro.**

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.3.2.1.	... sa mostrare in modo comprensibile come la LDL disciplina il trattamento dei casi di perturbazione.		C2			
2.3.2.2.	... è in grado di citare a memoria tutte le disposizioni rilevanti del diritto del lavoro in caso di perturbazione.		C1			

**2.3.3. L'agente dei trasporti pubblici è in grado di lavorare in modo concentrato e strutturato e di mantenere la calma e il controllo anche in situazioni di**

forte stress.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.3.3.1.	... sa spiegare con parole proprie perché è importante rimanere calmi e mantenere il controllo in situazioni di stress.	C2				
2.3.3.2.	... è in grado di analizzare un esempio pratico di una complessa situazione perturbata e di impartire le necessarie istruzioni ai target corrispondenti.			C4		
<b>2.3.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici è disponibile ad uno scambio di esperienze con colleghe e colleghi su successi e insuccessi nel trattamento di perturbazioni.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.3.4.1.	... è in grado di spiegare con un esempio almeno tre metodi di esecuzione di debriefing.	C2				
2.3.4.2.	... sa spiegare e considerare il proprio comportamento in situazioni perturbate e di stress.	C4				
2.3.4.3.	... sa formulare obiettivi per migliorare, in base a un'analisi del proprio comportamento in caso di perturbazione.	C5				
<b>2.3.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di assicurare la comunicazione fra i servizi preposti durante una perturbazione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.3.5.1.	... è in grado di impiegare correttamente i mezzi di comunicazione esistenti in caso di perturbazione.			C3		

2.3.5.2.	... sa documentare in modo comprensibile la sua comunicazione in caso di perturbazione.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

2.3.5.3.	... sa spiegare in modo comprensibile le esigenze particolari di comportamento legate alla comunicazione in caso di perturbazione.	C2				
----------	--	----	--	--	--	--

**2.3.6.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare una situazione perturbata e di procedere secondo i livelli di escalation previsti.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.3.6.1.	... sa valutare correttamente una situazione perturbata per mezzo della checklist Perturbazioni.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

2.3.6.2.	... sa spiegare i livelli di escalation nella loro successione corretta.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

2.3.6.3.	... è in grado di svolgere opportunamente le misure specifiche in modo corrispondente ai livelli di escalation fissati.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

**2.4. Competenza operativa:** Organizzare la ridisposizione dei veicoli e delle risorse disponibili

Se in seguito a una perturbazione sono necessari veicoli supplementari, l'agente dei trasporti pubblici predispose il materiale sostitutivo ricorrendo a sistemi adeguati. In quest'ambito verifica la disponibilità delle necessarie risorse infrastrutturali e di personale. Valuta inoltre le possibilità di attuazione e le conseguenze sul resto del sistema di trasporti. Se la soluzione è realizzabile, ne informa il personale interessato e coordina i passi successivi.

**2.4.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di disporre al posto giusto le riserve di veicoli necessarie in seguito a scostamenti imprevisti.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.4.1.1.	...è in grado di illustrare in senso figurato la rete di trasporti della propria azienda.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

2.4.1.2.	... sa spiegare in modo comprensibile le varie possibilità di sostituire i veicoli sop-		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

	pressi.					
<b>2.4.2.</b> L'agente TP dispone di conoscenze fondamentali dei veicoli.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.4.2.1.	... è in grado di spiegare in modo comprensibile le principali caratteristiche dei differenti tipi di veicoli.		C2	C2		
2.4.2.2.	... sulla scorta di un esempio è in grado di spiegare quali dipendenze esistono fra l'impiego dei veicoli e l'infrastruttura.		C2	C2		
<b>2.4.3.</b> L'agente TP dispone di buone conoscenze delle reti di linee e delle fermate nella regione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.4.3.1.	... può citare almeno cinque particolarità delle linee sulla rete della propria azienda di trasporti.		C1			
2.4.3.2.	... sa mostrare corrispondenti itinerari sostitutivi in un caso concreto di perturbazione.		C2			
2.4.3.3.	... è in grado di spiegare chiaramente i possibili itinerari sostitutivi con la corrispondente utilizzazione delle tratte.			C2		
2.4.3.4.	... nell'ambito della pianificazione di misure legate a un caso di perturbazione, è in grado di considerare le particolarità della propria azienda.			C3		
<b>2.4.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di svolgere correttamente i propri compiti anche sotto pressione (p.e. nell'ambito di cambiamenti a breve termine).						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

2.4.4.1.	... sa definire correttamente le priorità delle misure necessarie in seguito a scostamenti dall'esercizio ordinario.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

**2.5. Competenza operativa:** Coordinare l'impiego del personale in loco durante una perturbazione

L'agente dei trasporti pubblici coordina sul posto (nel treno o alla fermata) l'impiego dei collaboratori e di altri servizi interni ed esterni interessati. Così facendo rimane in costante contatto con la centrale d'esercizio e sorveglia l'attuazione delle istruzioni date e dei processi fissati. Rappresenta la piattaforma d'interscambio per la comunicazione.

**2.5.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di trasmettere e di coordinare i lavori conferiti nel corso di una perturbazione sul veicolo o sul posto.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.5.1.1.	... è in grado di spiegare con un esempio i compiti che devono essere svolti in un tipico caso di perturbazione sul posto.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

2.5.1.2.	... in caso di perturbazione è capace di valutare quali lavori siano da svolgere sul posto.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

2.5.1.3.	... in caso di perturbazione sul veicolo è in grado di procedere secondo i processi definiti.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

**2.5.2.** L'agente dei trasporti pubblici ha una conoscenza approfondita dei processi, delle checklist e delle competenze in caso di perturbazione.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.5.2.1.	... è in grado di applicare i processi di comunicazione in caso di perturbazione conformemente alla situazione.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

2.5.2.2.	... è capace di spiegare in modo comprensibile le basi legali, le checklist degli avvisi da osservare in caso di perturbazione e la loro applicazione.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

<b>2.5.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di mantenere la visione d'insieme della situazione e di garantire una comunicazione chiara nell'ambito dei servizi interessati.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.5.3.1.	... in caso di perturbazione, sa comunicare in modo chiaro e comprensibile con tutti gli interessati.			C3		
2.5.3.2.	... in caso di perturbazione, è in grado di coinvolgere tutti i servizi necessari a garantire un sostegno.			C3		
2.5.3.3.	... in caso di perturbazione è in grado di assicurare il coordinamento dei servizi interessati sul posto.			C3		
<b>2.5.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare la situazione perturbata sul posto e di informare opportunamente i servizi responsabili.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.5.4.1.	... in una situazione perturbata è in grado di coinvolgere i livelli di escalation previsti sul posto.			C3		
2.5.4.2.	... in caso di perturbazione è in grado di assicurare l'informazione ai servizi interessati sul posto.			C3		
<b>2.6. Competenza operativa: Organizzare soluzioni alternative</b>						
<p>In caso di grandi ritardi, di veicoli bloccati ecc., l'agente dei trasporti pubblici elabora soluzioni alternative per il proseguimento del viaggio dei clienti, nell'ambito delle proprie competenze e applicando le checklist esistenti. Chiarisce inoltre se possono essere ordinate fermate straordinarie, garantite le coincidenze o predisposti itinerari alternativi e veicoli sostitutivi. L'agente dei trasporti pubblici dà istruzioni al personale viaggiante interessato o organizza i veicoli sostitutivi necessari. Presta inoltre aiuto al personale presente in loco dalla centrale d'esercizio. Se necessario e se esistono corrispondenti sistemi, trasmette annunci diretti nei veicoli e alle fermate. L'agente dei trasporti pubblici assicura che nei sistemi vengano fatte le necessarie registrazioni e modifiche. Al termine della perturbazione collabora al ritorno all'esercizio ordinario con riguardo all'insieme di provvedimenti adottati.</p>						

<b>2.6.1.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di organizzare soluzioni alternative e la messa a disposizione di veicoli sostitutivi per il proseguimento del viaggio, nell'ambito delle competenze d'esercizio.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.6.1.1.	... sa applicare i processi predefiniti per l'allestimento di soluzioni alternative in caso di perturbazione.			C3		
2.6.1.2.	... è in grado di elencare a memoria le competenze per l'organizzazione di veicoli sostitutivi, necessari per l'attuazione di soluzioni alternative.	C1				
2.6.1.3.	... nel proprio ambito di responsabilità, è in grado di organizzare veicoli sostitutivi per il proseguimento del viaggio in un tempo adeguato.			C3		
2.6.1.4.	... nell'ambito del ritorno all'esercizio ordinario, tiene opportunamente in considerazione tutti i provvedimenti adottati.			C3		
<b>2.6.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha conoscenze approfondite del linguaggio tecnico.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.6.2.1.	... è in grado di spiegare con parole proprie i principali termini tecnici utilizzati in una situazione perturbata.		C2			
2.6.2.2.	... è in grado di utilizzare un linguaggio tecnico comprensibile a tutti gli interessati in caso di perturbazione.			C3		
<b>2.6.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di impiegare in modo sicuro le conoscenze dell'orario e delle particolarità locali nell'ambito di soluzioni alternative.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

2.6.3.1.	... in caso di perturbazione è in grado di spiegare in modo esaustivo le ripercussioni sul sistema d'orario.		C2			
2.6.3.2.	... è capace di inserire correttamente su una cartina muta i punti geografici importanti per la clientela in caso di perturbazione.		C1			
<b>2.6.4.</b> L'agente dei TP conosce i mezzi pubblici di trasporto e le criticità delle catene di trasporto.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.6.4.1.	... è in grado di elencare in modo esaustivo i mezzi pubblici di trasporto utili in caso di perturbazione.		C1			
2.6.4.2.	... sa descrivere in modo comprensibile e sulla scorta di propri esempi le conseguenze delle interruzioni nella catena di trasporto.		C2			
<b>2.6.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici si impegna per garantire una efficiente comunicazione e collaborazione con tutti i servizi interessati e per incontrare tutti gli interessati in maniera orientata alla soluzione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.6.5.1.	... in caso di perturbazione è in grado di cooperare con i servizi interessati in modo orientato alla soluzione.			C3		
<b>2.6.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici si impegna per garantire un elevato orientamento alla clientela e al servizio.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.6.6.1.	... agisce in modo orientato al cliente in caso di perturbazione.			C3		

2.6.6.2.	... è in grado di assicurare la qualità delle prestazioni in caso di perturbazione.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

**2.6.7.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare le conseguenze del proprio agire in caso di perturbazione e di adottare in maniera lungimirante un comportamento adeguato.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.6.7.1.	... è in grado di valutare le conseguenze del proprio agire in caso di perturbazione sul posto.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

2.6.7.2.	... agisce in maniera lungimirante in caso di perturbazione sul posto.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

**2.6.8.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di considerare il proprio comportamento dopo una situazione perturbata e di dedurne i necessari provvedimenti.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.6.8.1.	... sa valutare criticamente il proprio comportamento in caso di perturbazione.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

2.6.8.2.	... sa indicare misure di miglioramento del proprio comportamento in caso di perturbazione.			C5		
----------	---	--	--	----	--	--

**2.7. Competenza operativa:** Informare e assistere i viaggiatori in caso di eventi o perturbazioni

Quando in caso di perturbazione i provvedimenti sono pronti per essere attuati, l'agente dei trasporti pubblici ne informa la clientela attraverso i vari canali esistenti. Questi includono gli annunci diretti nei veicoli e alle fermate, l'aggiornamento delle tavole d'indicazione nei veicoli e sul posto, le informazioni attraverso i media come Internet ecc. Le informazioni, allestite sulla base di moduli, sono verificate in relazione con la loro comprensibilità e completezza.

**2.7.1.** L'agente TP è in grado di informare correttamente la clientela.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

2.7.1.1.	... è in grado di impiegare autonomamente gli strumenti d'informazione adottati dall'azienda.			C3		
2.7.1.2.	... è capace di spiegare dettagliatamente quali informazioni sono utili per la clientela in caso di perturbazione.		C2			
2.7.1.3.	... è in grado di selezionare e di predisporre in modo sensato e utile informazioni sulla situazione perturbata.		C3	C3		
2.7.1.4.	... è in grado di informare al momento giusto la clientela in merito a perturbazioni e sulla fine della situazione perturbata.			C3		

**2.7.2.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di approntare informazioni comprensibili.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
2.7.2.1.	... rispetta in modo sicuro gli standard degli annunci.			C3		
2.7.2.2.	... sa elencare gli elementi centrali di un annuncio corretto.		C1			

**3. Campo di competenze operative:**

**Garanzia della circolazione, della sicurezza e della qualità dei veicoli**

**3.1. Competenza operativa:** Redigere e gestire informazioni sull'esercizio e preparare il servizio

L'agente dei trasporti pubblici predispose le informazioni necessarie per un turno di servizio, in modo corrispondente ai destinatari e all'esercizio; in seguito nel verifica la completezza e la consistenza. Quando non redige di persona le informazioni, ne conosce l'autore e le richiede. Gestisce le informazioni d'esercizio e ne assicura la disponibilità. L'agente dei trasporti pubblici si prepara al turno di servizio da svolgere. A tale scopo si informa attraverso i mezzi a disposizione in merito alle particolarità del turno (scostamenti conosciuti dal regolare svolgimento, cantieri, avvisi di danni ai veicoli, annunci di gruppi, eventi ecc.) e ai veicoli impiegati (tipologia, particolarità).

<b>3.1.1.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di redigere le informazioni d'esercizio in tempo utile e secondo gli standard fissati dall'azienda.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.1.1.1.	... è capace di utilizzare autonomamente il programma aziendale di pianificazione e d'informazione.			C3		
3.1.1.2.	... è in grado di rispettare regolarmente i termini e gli standard aziendali in materia di informazioni.			C3		
3.1.1.3.	... è in grado di redigere un programma giornaliero d'informazione completo, tenendo in considerazione e osservando gli standard aziendali.			C3		
<b>3.1.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di mettersi nei panni delle persone e dei destinatari interessati e riconosce le loro necessità.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.1.2.1.	... è in grado di elencare in modo esaustivo i vari destinatari delle informazioni aziendali.			C1		
3.1.2.2.	... sa spiegare in modo comprensibile le necessità dei diversi destinatari.			C2		
3.1.2.3.	... sa redigere in modo conforme ai destinatari le informazioni aziendali.			C3		
<b>3.1.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha ampie conoscenze delle prescrizioni interne all'azienda.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.1.3.1.	... è in grado di elencare i regolamenti e le prescrizioni occorrenti per la redazione delle informazioni.		C1			

3.1.3.2.	... sa indicare correttamente dove si trovano le prescrizioni e i processi interni all'azienda.			C1		
3.1.3.3.	... sa utilizzare i canali d'informazione aziendali in modo conforme alla situazione.			C3		
3.1.3.4.	... sa applicare in modo sicuro e rispondente alla situazione i regolamenti, le prescrizioni e i processi interni all'azienda.			C3		
<b>3.1.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici conosce i vari tipi di veicoli e di carrozze.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.1.4.1.	... sa distinguere in base alle immagini i vari tipi di veicoli e di carrozze.		C1			
3.1.4.2.	... è in grado di attribuire correttamente le differenti caratteristiche delle carrozze / dei veicoli per particolari situazioni di trasporto.	C2		C2		
<b>3.1.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di prepararsi in maniera lungimirante e accurata al turno di servizio.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.1.5.1.	... è in grado di utilizzare con sicurezza il programma d'informazione aziendale per la preparazione del turno.			C3		
3.1.5.2.	... è in grado di scegliere in modo mirato ed efficiente gli strumenti di lavoro e ausiliari importanti per il turno di servizio.			C3		
3.1.5.3.	... è in grado di prepararsi in modo accurato e completo al turno di servizio, sulla scorta della rotazione.			C3		

3.1.5.4.	... è in grado di utilizzare in maniera ecologica ed efficiente i mezzi sussidiari per la preparazione al turno di servizio.			C3		
3.1.5.5.	... adotta provvedimenti per l'utilizzazione del potenziale di efficienza energetica dei veicoli in circolazione (riscaldamento, ventilazione, climatizzazione ecc.).			C3		

**3.2. Competenza operativa:** Individuare scostamenti e guasti ai veicoli e alle infrastrutture in loco come pure nelle installazioni non direttamente rilevanti per la sicurezza

Alla messa in servizio del veicolo, o durante la sua utilizzazione, l'agente dei trasporti pubblici identifica e controlla le installazioni non direttamente rilevanti per la sicurezza sui veicoli e facenti parte dell'infrastruttura (installazioni per il comfort quali climatizzazione/riscaldamento, illuminazione, WC, porte, sedili, ripiani, impianti delle fermate, automatici di biglietti ecc.), come pure il funzionamento dei mezzi di comunicazione, annuncia i difetti riscontrati per il tramite del rispettivo iter di notifica e li registra nei supporti previsti allo scopo. I guasti e gli scostamenti di minore portata vengono rimossi direttamente dall'agente dei trasporti pubblici. Gli insudiciamenti vanno segnalati al servizio preposto. Durante il turno di servizio, l'agente TP provvede alla pulizia a vista (sgombero di giornali, bottiglie e oggetti abbandonati). Controlla inoltre il funzionamento di tutte le porte.

**3.2.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado, nell'ambito dei propri compiti e competenze, di scoprire e di descrivere scostamenti e difetti ai veicoli e all'infrastruttura.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

3.2.1.1.	... sa utilizzare in modo mirato i documenti del veicolo.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

3.2.1.2.	... sulla scorta di esempi, è in grado di riconoscere immediatamente scostamenti e difetti al veicolo o all'infrastruttura.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

3.2.1.3.	... è in grado di descrivere in modo specifico scostamenti e difetti al veicolo o all'infrastruttura.		C2			
----------	---	--	----	--	--	--

**3.2.2.** L'agente dei trasporti pubblici ha una comprensione tecnica di base e le necessarie conoscenze dei veicoli impiegati.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

3.2.2.1.	... è capace di spiegare correttamente le particolarità delle carrozze e dei veicoli rile-			C2		
----------	--	--	--	----	--	--

	vanti per la sicurezza.					
3.2.2.2.	... sa descrivere con parole proprie i difetti tecnici ai veicoli.			C2		
3.2.2.3.	... nel proprio ambito di competenze, sa utilizzare perfettamente i dispositivi e le apparecchiature delle carrozze e dei veicoli.			C3		
3.2.2.4.	... sa descrivere correttamente dal punto di vista tecnico le conseguenze dei difetti.			C2		
3.2.2.5.	... sa valutare correttamente se un difetto a una carrozza / un veicolo è rilevante per la sicurezza.			C4		
3.2.2.6.	... sa descrivere i provvedimenti per l'efficienza energetica di riscaldamento, ventilazione e climatizzazione dei veicoli.			C2		
3.2.2.7	...è capace di regolare le installazioni del comfort come riscaldamento e climatizzazione nell'ambito delle possibilità esistenti, con riguardo agli aspetti energetici.			C3		

**3.2.3.** L'agente dei trasporti pubblici vanta le necessarie conoscenze delle prescrizioni e dei decorsi.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.2.3.1.	... è in grado di designare correttamente i processi e le prescrizioni relativi a difetti al veicolo.			C1		
3.2.3.2.	... sa indicare correttamente dove si trovano le prescrizioni e i processi relativi a difetti al veicolo.			C1		
3.2.3.3.	... sa utilizzare i canali d'informazione aziendali per segnalare i difetti accertati definitivamente.			C3		

**3.2.4.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare se eliminare direttamente le irregolarità (p.e. cavi pendenti) o deve informarne il servizio prepo-

sto.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.2.4.1.	... sa applicare in modo sicuro e rispondente alla situazione i processi e le prescrizioni in caso di irregolarità ai veicoli.			C3		
3.2.4.2.	... è in grado di valutare se è in grado di eliminare personalmente le irregolarità ai veicoli o se deve informare il servizio preposto.			C4		
<b>3.2.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di eliminare direttamente piccoli difetti e insudiciamenti, nell'ambito delle proprie competenze.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.2.5.1.	... sa riconoscere piccoli difetti ai veicoli e all'infrastruttura e annunciarli al servizio preposto.			C3		
3.2.5.2.	... sa spiegare le fasi del processo di eliminazione di insudiciamenti ai veicoli.		C2			
3.2.5.3.	... sa compilare un annuncio di danni differenziato.		C2			
<p><b>3.3. Competenza operativa:</b> Evacuare e mettere in sicurezza il veicolo</p> <p>L'agente dei trasporti pubblici avvia in modo tranquillo e ponderato l'evacuazione di un veicolo, tenendo in considerazione gli aspetti della sicurezza, quando ad esempio il veicolo stesso è bloccato sulla tratta. In quest'ambito si intende con i servizi preposti e trasmette le informazioni rilevanti. Attraversa il veicolo per assicurarsi che tutti i passeggeri siano scesi, dopo di che blocca le porte. L'agente dei trasporti pubblici mette in sicurezza il veicolo secondo la rispettiva checklist. Assicura quindi il veicolo con i mezzi di frenatura a disposizione.</p>						
<b>3.3.1.</b> L'agente dei trasporti pubblici conosce i decorsi corretti e le checklist per l'evacuazione di un veicolo.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

3.3.1.1.	... sa applicare le checklist previste per l'evacuazione di un veicolo.			C3		
<b>3.3.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici coopera con i servizi interessati.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.3.2.1.	... è in grado di spiegare correttamente la funzione dei servizi interessati nelle differenti situazioni di evacuazione.		C2			
3.3.2.2.	... sa spiegare in modo comprensibile la funzione e le necessità dei servizi che cooperano all'evacuazione.		C2			
3.3.2.3.	... è in grado di comunicare chiaramente con i servizi interessati da un'evacuazione.			C3		
<b>3.3.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di procedere a un'evacuazione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.3.3.1.	... sa spiegare le singole fasi di una procedura di evacuazione.		C2			
3.3.3.2.	... è in grado di effettuare in modo sicuro un'evacuazione.			C3		
<b>3.3.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici agisce e comunica in modo tranquillo e strutturato anche in situazioni difficili.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Esercizio	Pi	SdT
3.3.4.1.	... nel corso di un'evacuazione, è in grado di formulare informazioni strutturate e conformi ai destinatari.			C3		

3.3.4.2.	... sa comunicare tranquillamente in situazioni difficili.			C3		
<b>3.3.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici osserva in ogni momento le prescrizioni in materia di sicurezza del lavoro, sull'equipaggiamento di protezione e sulla protezione della salute.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.3.5.1.	... è in grado di valutare in ogni momento la propria situazione in relazione ai criteri di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute (ergonomia).	C3		C3		
3.3.5.2.	... utilizza in modo corretto e coerente l'equipaggiamento di protezione prescritto.	C3		C3		
3.3.5.3.	... sa valutare le conseguenze del proprio agire in relazione con la sicurezza sul lavoro.	C4		C4		
3.3.5.4.	... sa riconoscere le situazioni pericolose e le violazioni delle norme in materia di sicurezza del lavoro e di protezione della salute e reagisce in modo adeguato.		C3			
<b>3.3.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici documenta ogni caso per mezzo di una checklist e lo annuncia correttamente.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.3.6.1.	... è in grado di descrivere correttamente un incidente servendosi della checklist esistente.			C2		
3.3.6.2.	... è in grado di elencare correttamente le abituali prescrizioni di comunicazione in caso di evacuazione.		C1			
3.3.6.3.	... è in grado di segnalare un incidente al servizio corrispondente.			C3		
<b>3.3.7.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di mettere in sicurezza il veicolo dopo una evacuazione, nell'ambito delle proprie competenze e servendo-						

si di checklist.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.3.7.1.	... è in grado di mettere correttamente in sicurezza il veicolo facendo capo alla corrispondente checklist.			C3		
3.3.7.2.	... sa utilizzare correttamente i necessari elementi per la messa in sicurezza.			C3		
3.3.7.3.	... sa spiegare le prescrizioni per la messa in sicurezza dei vari tipi di veicoli.	C2				

#### 3.4. Competenza operativa: Verificare la sicurezza dei veicoli e allestire la prontezza di corsa

Se durante la corsa o a veicolo fermo l'agente dei trasporti pubblici constata difetti ai veicoli, deve prima controllare se questi erano già presenti anche prima. A tale scopo occorre consultare il registro di bordo. L'agente TP cerca di eliminare il danno o lo annuncia al servizio preposto, affinché possa essere rimosso il più presto possibile. In seguito appone una corrispondente etichetta di danni (p.e. su una porta in avaria). L'agente dei trasporti pubblici valuta se i difetti riscontrati possono pregiudicare la sicurezza del veicolo e se il proseguimento della corsa è possibile. Al riguardo devono essere rispettate rigorosamente le prescrizioni vigenti. Se l'agente dei trasporti pubblici non è in grado di valutare di persona l'entità del danno, o la sicurezza di un eventuale proseguimento della corsa, oppure se il difetto non può essere rimosso, lo deve segnalare al posto dirigente, che prende le decisioni che si impongono. Se il veicolo si trova ancora in una grande stazione / fermata, il posto dirigente fa intervenire uno specialista tecnico. Dopo aver annunciato un guasto al posto dirigente, l'agente dei trasporti pubblici lo annota nel registro di bordo e in seguito ne informa i colleghi a bordo del veicolo, affinché non debbano segnalarlo un'altra volta. L'agente dei trasporti pubblici allestisce la prontezza di corsa del treno. Durante la corsa, controlla inoltre la pulizia del veicolo, rimuove direttamente insudiciamenti di piccola entità (sgombero di giornali gratuiti) o chiede al posto dirigente l'intervento degli addetti alla pulizia.

**3.4.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado, durante la corsa o a veicolo fermo, di eliminare difetti al veicolo rilevanti per la sicurezza, o di annunciarli al posto dirigente.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.4.1.1.	... è in grado di accertare se tutti i sistemi rilevanti per la sicurezza funzionano.			C3		x
3.4.1.2.	... sa valutare se è possibile eliminare un difetto a veicolo fermo o durante la corsa.			C3		x

3.4.1.3.	... sa designare esattamente gli interlocutori e i mezzi di comunicazione corretti in relazione con un difetto al veicolo rilevante per la sicurezza.	C1					x
<b>3.4.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha una comprensione tecnica di base e conoscenze particolareggiate dei veicoli impiegati.							
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi		SdT
3.4.2.1.	... sa spiegare correttamente le particolarità tecniche delle carrozze e dei veicoli.	C2					x
3.4.2.2.	... è in grado di spiegare a regola d'arte le basi necessarie per la prontezza di corsa delle carrozze / dei veicoli.	C2					x
<b>3.4.3.</b> L'agente TP ha una comprensione approfondita dei processi interni all'azienda.							
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi		SdT
3.4.3.1.	... sa spiegare con parole proprie i processi interni all'azienda in relazione con un difetto al veicolo.			C2			x
<b>3.4.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha sempre con sé le attrezzature di lavoro richieste (etichette di danni, lampada tascabile ecc.) e le impiega correttamente.							
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi		SdT
3.4.4.1.	... è in grado di elencare in modo esaustivo tutte le attrezzature di lavoro richieste nel caso di un difetto al veicolo rilevante per la sicurezza.	C1					x
3.4.4.2.	... sa spiegare in modo comprensibile perché tutti gli oggetti d'inventario devono essere sempre portati con sé.	C2					x

3.4.4.3.	... è in grado di spiegare con parole proprie il processo di ordinazione del materiale interno all'azienda.			C2		x
3.4.4.4.	... sa utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro che porta con sé, in caso di un difetto al veicolo.			C3		x
<b>3.4.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici presta sempre attenzione a riconoscere i possibili difetti.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.4.5.1.	... è in grado di riconoscere in qualsiasi momento se il veicolo presenta difetti rilevanti per la sicurezza.			C4		x
3.4.5.2.	... è in grado di raffrontare in maniera proattiva lo stato teorico / effettivo degli elementi rilevanti per la sicurezza sul veicolo.			C3		x
<b>3.4.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di giudicare la rilevanza per la sicurezza di un difetto riscontrato e la sua capacità di eliminarlo personalmente.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.4.6.1.	... sa valutare se i difetti riscontrati sono rilevanti per la sicurezza e la salute.			C4		x
3.4.6.2.	... sa motivare quali difetti minacciano la sicurezza e la salute e quali no.	C3				x
<b>3.4.7.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di registrare i dati necessari per il rilevamento del treno, di allestire il calcolo di frenatura e di redigere i rispettivi documenti.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

3.4.7.1.	... sa leggere e interpretare correttamente le iscrizioni dei veicoli.	C2				x
3.4.7.2.	... è in grado di elaborare in modo completo e preciso i dati per il rilevamento del treno, con i rispettivi mezzi ausiliari e tenendo conto delle prescrizioni vigenti.	C3		C3		x
3.4.7.3.	... è in grado di allestire correttamente calcoli di frenatura sulla scorta dei dati a disposizione.	C3		C3		x

### 3.5. Competenza operativa: Impartire il permesso di partenza

In certe stazioni e/o fermate, l'agente dei trasporti pubblici allestisce la prontezza di partenza. All'orario di partenza previsto, l'agente TP licenzia il veicolo al secondo esatto. Dopo aver controllato che il segnale sia disposto su via libera, dà il permesso di partenza (con segnale fisso, per SMS, con il telefono, con cenni della mano e il fischiello). Chiude le porte assicurandosi che nessuno si faccia male.

**3.5.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di dare il permesso di partenza in maniera affidabile e al momento giusto e si impegna per mantenere la puntualità al secondo esatto.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.5.1.1.	... sa spiegare il processo legato al permesso di partenza nella corretta successione.	C2				x
3.5.1.2.	... svolge sempre in maniera corretta e autonoma il processo legato al permesso di partenza (con segnale fisso, per SMS, con il telefono, con cenni della mano e il fischiello).			C3		x
3.5.1.3.	... è in grado di valutare in ogni momento la situazione per quanto concerne la sicurezza al momento di licenziare il treno.			C4		x

**3.5.2.** L'agente dei trasporti pubblici ha conoscenze dettagliate dell'orario.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

3.5.2.1.	... sa indicare con precisione dove si trovano le informazioni d'orario necessarie per il permesso di partenza.	C1					x
3.5.2.2.	... è capace di consultare al posto giusto gli orari di partenza della tratta percorsa.	C3					x
<b>3.5.3.</b> L'agente TP dispone di conoscenze fondamentali dei sistemi di segnalazione.							
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT	
3.5.3.1.	... sa riferire correttamente le immagini del segnale.	C1					x
3.5.3.2.	... è in grado di attribuire correttamente i segnali importanti per il personale dei treni.	C2					x
<b>3.5.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici si sforza di curare una collaborazione coordinata con i conducenti dei veicoli e altri agenti di accompagnamento dei veicoli.							
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT	
3.5.4.1.	... è in grado di spiegare esattamente i fattori di successo della collaborazione coordinata fra le parti interessate nell'ambito del processo legato al permesso di partenza.	C2					x
3.5.4.2.	... sa utilizzare correttamente i codici di funzione per annunciarsi al telefono mobile.			C3			x
3.5.4.3.	... è in grado di spiegare le possibilità di incentivare la collaborazione con i conducenti dei veicoli e altri agenti di accompagnamento dei veicoli.			C2			x
<b>3.5.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è consapevole che al momento di chiudere le porte deve essere garantita la sicurezza dei viaggiatori che salgono.							
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT	

3.5.5.1.	... è in grado di valutare correttamente le conseguenze di errate manipolazioni nella chiusura delle porte.	C4				x
3.5.5.2.	... è in grado di reagire conformemente alla situazione, nei momenti critici legati alla chiusura delle porte.	C3				x
3.5.5.3.	... è in grado di riconoscere i fattori rilevanti per la sicurezza del processo legato al permesso di partenza.	C4				x
<b>3.5.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare possibili problemi per i viaggiatori dovuti a eventuali ritardi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.5.6.1.	... è in grado di definire soluzioni adeguate ai bisogni della clientela e le rispettive coincidenze in caso di ritardi.			C3		x
3.5.6.2.	... sa trasmettere annunci secondo le norme delle IT in caso di ritardi.			C3		x
3.5.6.3.	... è capace di fornire indicazioni corrette ai viaggiatori in caso di ritardi.			C3		x
<b>3.6. Competenza operativa:</b> assicurare i veicoli in caso di emergenza e di perturbazione						
L'agente dei trasporti pubblici supporta il macchinista in caso di emergenza o di perturbazione e comunica con il posto dirigente. È consapevole della responsabilità e dei rischi connessi con il lavoro nella zona dei binari (tensione elettrica, aria compressa). <sup>15</sup>						
<b>3.6.1.</b> <sup>16</sup>						

<sup>15</sup> Versione del 12 aprile 2017, con effetto dal 1° agosto 2017

<sup>16</sup> Parte eliminata il 12 aprile 2017, con effetto dal 1° agosto 2017

3.6.2. L'agente dei trasporti pubblici è in grado, in caso d'emergenza e di perturbazioni, di manovrare responsabilmente il veicolo.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.6.2.1.	... in caso di perturbazione è in grado di comunicare in modo chiaro e corretto con il macchinista e il posto dirigente.	C3		C3		x
3.6.2.2. <sup>17</sup>						
3.6.2.3. <sup>18</sup>						
3.6.3. <sup>19</sup>						

3.6.4. L'agente dei trasporti pubblici è consapevole dei pericoli esistenti nella zona dei binari e rispetta in ogni momento le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e sull'equipaggiamento personale di protezione.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.6.4.1.	... sa spiegare correttamente i segnali per il servizio elettrico.	C2				x
3.6.4.2.	... sa agire con cautela in caso di infortuni o di perturbazioni in relazione con la corrente elettrica.	C3		C3		x

<sup>17</sup> Parte eliminata il 12 aprile 2017, con effetto dal 1° agosto 2017

<sup>18</sup> Parte eliminata il 12 aprile 2017, con effetto dal 1° agosto 2017

<sup>19</sup> Parte eliminata il 12 aprile 2017, con effetto dal 1° agosto 2017

3.6.4.3.	... sa spiegare con parole proprie le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e per l'equipaggiamento personale di protezione per i lavori nella zona dei binari.	C2					x
3.6.4.4.	... sa spostarsi in modo sicuro e protetto nel campo di binari.			C3			x
3.6.4.5.	... è in grado di riconoscere e di valutare per tempo i possibili pericoli nel campo di binari.			C4			

**3.7. Competenza operativa:** Eseguire i lavori alla fine del servizio nell'ambito della scorta dei treni

L'agente dei trasporti pubblici consegna il veicolo nel luogo previsto all'agente di scorta successivo. In questo contesto trasmette preziose indicazioni relative a particolarità o danni al veicolo. Se la consegna personale non è possibile, lascia queste indicazioni nello scompartimento di servizio o in cabina di guida. Nella stazione di fine corsa, o se il veicolo viene allontanato, l'agente dei trasporti pubblici esegue la revisione interna del veicolo e raccoglie eventuali oggetti trovati. Si assicura inoltre che tutti i viaggiatori siano scesi. Se il veicolo viene allontanato, spegne le luci e blocca le porte. Consegna poi gli oggetti trovati al servizio previsto. Se l'ufficio oggetti trovati è già chiuso, l'agente TP munisce gli oggetti trovati delle apposite indicazioni e li lascia nelle caselle previste a questo scopo.

**3.7.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di consegnare regolarmente il veicolo all'agente di scorta successivo.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.7.1.1.	... è in grado di consegnare regolarmente il veicolo all'agente di scorta successivo.			C3		x
3.7.1.2.	... è in grado di utilizzare opportunamente i mezzi ausiliari previsti per la consegna, come ad esempio le checklist.			C3		x
3.7.1.3.	... è in grado di segnalare in modo comprensibile e di chiarire episodi rilevanti per la sicurezza.			C3		x

**3.7.2.** L'agente dei trasporti pubblici si sforza di informare in modo comprensibile e di chiarire episodi rilevanti per la sicurezza.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

3.7.2.1.	... è in grado di spiegare in maniera comprensibile la differenza fra informazioni rilevanti e non rilevanti al momento della consegna del veicolo.	C2					x
3.7.2.2.	... sa interpretare le informazioni più importanti su un bollettino di carico attuale.	C2					x
3.7.2.3.	... è in grado di stabilire correttamente i destinatari e i mezzi di comunicazione per la trasmissione delle informazioni alla fine del servizio.			C3			x

**3.7.3.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di eseguire la revisione interna del veicolo e di mettere al sicuro gli oggetti trovati, nella stazione di fine corsa o in caso di allontanamento del veicolo.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
3.7.3.1.	... è in grado di svolgere autonomamente una revisione interna completa.			C3		x
3.7.3.2.	... sa spiegare con precisione il processo di trattamento degli oggetti trovati, comprese le informazioni sugli uffici oggetti trovati.	C2				x

#### **4. Campo di competenze operative:**

##### **Accompagnamento e assistenza dei clienti in loco**

###### **4.1. Competenza operativa:** Fornire informazioni ai clienti prima e durante il viaggio

L'agente dei trasporti pubblici è presente sul marciapiede prima della partenza del veicolo e risponde con competenza a eventuali domande. Si rivolge attivamente ai clienti e, se necessario, presta loro aiuto per salire. Indirizza i viaggiatori verso le carrozze nelle quali vi sono ancora posti liberi. Alla fermata o nel veicolo informa i viaggiatori secondo gli standard dell'azienda in merito a veicoli in partenza, fermate servite, coincidenze ecc. L'agente dei trasporti pubblici dà informazioni sull'offerta e sulle tariffe e le verifica conformemente alle norme dell'azienda. L'agente dei trasporti pubblici funge per tutto il tempo da interlocutore della clientela.

**4.1.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di informare correttamente la clientela, prima e durante il viaggio, in maniera autonoma e competente.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.1.1.1.	... assicura l'informazione alla clientela prima e durante il viaggio, conformemente alle norme.			C3		
4.1.1.2.	... sa utilizzare in modo sicuro i mezzi ausiliari esistenti per fornire informazioni alla clientela prima e durante il viaggio.			C3		
<b>4.1.2.</b> L'agente dei trasporti pubblici vanta solide conoscenze della rete, che gli consentono di dare con competenza informazioni sulle tratte, l'orario e i collegamenti.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.1.2.1.	... sa rispondere correttamente alle domande sulla rete di trasporto della sua azienda o del suo ambito d'impiego.		C2			
4.1.2.2.	... sulla scorta di un esempio pratico sa spiegare l'intera catena di trasporto dei TP alla clientela sul posto.		C2	C2		
4.1.2.3.	... è in grado di fornire informazioni corrette sull'orario servendosi dei mezzi ausiliari esistenti.		C3	C3		
4.1.2.4.	... è in grado di impiegare opportunamente i diversi mezzi d'informazione e gli stampati d'orario.		C3			
<b>4.1.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici ha ampie conoscenze dell'offerta, delle tariffe e dei titoli di trasporto.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.1.3.1.	... sa rispondere correttamente a domande sull'offerta e sulle tariffe dei trasporti pub-		C2	C2		

	blici e del trasporto combinato nel proprio ambito d'impiego.					
4.1.3.2.	... è in grado di consigliare la clientela sulle offerte e le tariffe dei trasporti pubblici e del trasporto combinato.		C5	C5		
<b>4.1.4.</b> L'agente TP vanta conoscenze approfondite come utilizzatore dei mezzi tecnici ausiliari.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.1.4.1.	... è in grado di impiegare in modo sicuro tutti i mezzi ausiliari dell'azienda per acquisire informazioni sul posto.			C3		
<b>4.1.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici valuta correttamente l'urgenza delle domande di clienti e di altri compiti e, su queste basi, è in grado di fissare le priorità.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.1.5.1.	... è in grado di valutare correttamente l'urgenza delle domande di clienti e di reagire in modo conforme.			C3		
4.1.5.2.	... è in grado di prendere e di motivare decisioni circa possibili soluzioni per i clienti, in modo conforme alla situazione.	C3				
4.1.5.3.	... sulla scorta della decisione presa come soluzione per i clienti, è in grado di attuare le misure che si impongono.			C3		
<b>4.2. Competenza operativa:</b> Assistere i clienti prima e durante il viaggio						
L'agente dei trasporti pubblici è competente per l'assistenza alla clientela prima e durante il viaggio. Reagisce in modo orientato alla soluzione in caso di domande complesse, scoprendo il nocciolo del problema attraverso domande puntuali di chiarimento e l'ascolto attivo, dopo di che propone possibili soluzioni. In caso di reclami di clienti, l'agente dei trasporti pubblici reagisce con la debita comprensione e, nell'ambito delle proprie competenze, propone soluzioni di condiscendenza. All'occorrenza, mostra al cliente quale servizio può offrire un aiuto migliore. Se un viaggiatore necessita di un sostegno per salire, l'agente dei trasporti pubblici aiuta secondo la situazione, avvalendosi all'occorrenza dei supporti corrispondenti alla disabilità del cliente. Durante						

la corsa, l'agente dei trasporti pubblici controlla i titoli di trasporto secondo i processi aziendali e, dove possibile, vende anche i biglietti. A tale scopo impiega i necessari mezzi ausiliari e richiama l'attenzione dei viaggiatori alle possibilità di cambiamento e eventualmente agli orari di arrivo. Durante l'esecuzione dei vari servizi prima e durante il viaggio, l'agente dei trasporti pubblici si comporta sempre in maniera gentile e cortese e trasmette ai viaggiatori la sensazione di essere benvenuti. Nel caso di presentino problemi con clienti aggressivi o maneschi, l'agente dei trasporti pubblici valuta rapidamente l'eventuale possibilità di un aggravamento della situazione. Adotta opportunamente le giuste tecniche di de-escalation, informa i servizi preposti in merito agli episodi e, se necessario, richiede aiuto. Al riguardo, in primo piano vi è sempre la sicurezza propria e quella dei viaggiatori. Se prima o durante il viaggio una persona è vittima di un infortunio o di un'emergenza medica, l'agente dei trasporti pubblici presta i primi soccorsi. Ne informa i servizi preposti e coordina i necessari provvedimenti.

**4.2.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di assumere un ruolo orientato al cliente e di rispondere alle e ai vari clienti in modo attento, disponibile e conforme alla sua funzione.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.2.1.1.	... sa agire in modo orientato alla clientela nelle diverse situazioni.	C3				
----------	---	----	--	--	--	--

4.2.1.2.	... è in grado di identificare i bisogni dei clienti e di reagire in modo conforme.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

**4.2.2.** L'agente TP dispone di solide conoscenze della comunicazione adeguata alle esigenze della clientela.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.2.2.1.	... sa spiegare in modo comprensibile le basi della comunicazione con la clientela.	C2				
----------	---	----	--	--	--	--

4.2.2.2.	... sa impiegare in maniera consapevole ed efficace la comunicazione non verbale (mimica, gestualità, linguaggio del corpo).	C3				
----------	--	----	--	--	--	--

4.2.2.3.	... sa rivolgersi proattivamente ai clienti e offrire aiuto.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

4.2.2.4.	... è in grado di procedere ai necessari chiarimenti per rispondere alle domande dei clienti.			C4		
----------	---	--	--	----	--	--

<b>4.2.3.</b> L'agente dei trasporti pubblici è disponibile ad accogliere i reclami e la critiche dei clienti e a mantenere la calma nel contatto con clienti difficili.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.2.3.1.	... è capace di sfruttare il suo margine di azione per il trattamento dei reclami.	C3				
4.2.3.2.	... sa applicare le singole fasi del processo aziendale per il trattamento dei reclami dei clienti.	C3		C3		
4.2.3.3.	... è in grado di risolvere i reclami dei clienti nell'ambito del proprio spazio d'azione sul posto.			C3		
<b>4.2.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici si impegna nell'aiutare i viaggiatori nella ricerca di posti liberi e le persone con mobilità limitata o cieche a salire nel treno.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.2.4.1.	... è in grado di riconoscere con sicurezza le varie forme di disabilità e di agire in modo conforme.	C3				
4.2.4.2.	... è in grado di rapportarsi in maniera responsabile e sicura con i clienti con mobilità limitata.			C3		
4.2.4.3.	... sa rapportarsi e agire in modo adeguato con persone che fanno parte di gruppi di clienti disabili.			C3		
4.2.4.4.	... è in grado di utilizzare con sicurezza i mezzi sussidiari per la salita di persone con mobilità limitata o cieche, in tale contesto presta anche attenzione agli aspetti ergonomici a tutela della propria salute.			C3		
<b>4.2.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di controllare con precisione e/o di vendere titoli di trasporto ai viaggiatori.						

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.2.5.1.	... sa descrivere in modo comprensibile le varie forme di controllo nel traffico locale, regionale e a lunga percorrenza.		C2			
4.2.5.2.	... è in grado di eseguire correttamente il controllo dei titoli di trasporto conformemente alle norme aziendali.			C3		
4.2.5.3.	... sa effettuare di propria responsabilità la vendita di titoli di trasporto nel suo ambito d'impiego.			C3		
<b>4.2.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di valutare le situazioni conflittuali, di mantenere la calma e all'occorrenza di chiedere aiuto.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.2.6.1.	... è capace di valutare per tempo e con precisione il potenziale di escalation di una situazione con clienti.	C4				
4.2.6.2.	... sa descrivere in modo comprensibile le varie opzioni operative e le strategie di de-escalation nell'ambito di situazioni conflittuali.	C2				
4.2.6.3.	... sa spiegare in modo comprensibile i vari servizi che possono aiutare in una situazione di conflitto, inclusi i loro compiti.	C2				
4.2.6.4.	... sa considerare il proprio modo di agire in situazioni di conflitto e trarne gli opportuni insegnamenti.	C4				
<b>4.2.7.</b> L'agente dei trasporti pubblici è pronto a mettere al primo posto la sicurezza propria e dei clienti.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

4.2.7.1.	... sa riconoscere per tempo i rischi per la sicurezza dei clienti.			C4		
4.2.7.2.	... sa agire secondo le norme in situazioni di pericolo.			C3		
4.2.7.3.	... sa reagire subito e secondo le norme in situazioni che minacciano la sicurezza.			C3		
<b>4.2.8.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di prestare i primi soccorsi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.2.8.1.	... sa prestare con sicurezza i primi soccorsi in modo conforme al corso per soccorritori (incluso l'impiego di un defibrillatore).	C3				
4.2.8.2.	... sa applicare autonomamente il processo di annuncio per l'aiuto in casi di emergenza medica.	C3		C3		
4.2.8.3.	... sa spiegare in modo comprensibile quali sono i propri compiti in un caso di emergenza medica.	C2				
4.2.8.4.	... è in grado di impiegare a regola d'arte tutti i mezzi ausiliari a disposizione per prestare i primi soccorsi.			C3		

**4.3. Competenza operativa:** Garantire l'assistenza ai clienti in caso di eventi o di scostamenti dall'esercizio

L'agente dei trasporti pubblici assicura l'indirizzamento dei viaggiatori, affinché i clienti possano muoversi in tutta sicurezza ed efficienza in una situazione d'esercizio inusuale e, così facendo, il traffico si svolga il più possibile regolarmente e senza ritardi. Se durante un evento l'agente dei trasporti pubblici svolge compiti di sorveglianza o di consulenza alla clientela in stazione o in una fermata, è a disposizione dei clienti come interlocutore. Dà informazioni in merito ai decorsi dell'esercizio e i collegamenti di viaggio. Se su un marciapiede vi sono troppe persone e questo rappresenta un rischio per la loro sicurezza, prende contatto con il manager dell'evento in ufficio o con il personale addetto alla sicurezza in merito ai provvedimenti da adottare. L'agente dei trasporti pubblici verifica se le informazioni per i clienti, ad esempio su cartelli e tabelloni sono ben visibili, curandone la sostituzione se queste informazioni non sono più disponibili. Presta attenzione che gli annunci con altoparlante e i cartelli indicatori diffondano informazioni corrette. Se qualcosa non è in ordine, l'agente dei trasporti pubblici segnala la situazione al manager dell'evento. Durante un evento, l'agente dei trasporti pubblici tratta in modo prioritario l'informazione alla clientela e riconosce il fabbisogno accresciuto di informazioni in una situazione perturbata. Predisporre adattamenti dell'esercizio ordinario, offerte sostitutive e altre informazioni utili secondo gli standard dell'impresa di trasporto e comunica facendo capo ai mezzi e ai media

a disposizione. Segnala situazioni particolari. Qualora si presentino eventi che possono comportare una situazione di stress psichico, l'agente TP bada anche al proprio comportamento e adotta in modo consapevole adeguati provvedimenti. Se necessario, fa ricorso a un aiuto professionale.

**4.3.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado, in caso di evento, di mantenere la visione d'assieme sull'indirizzamento dei viaggiatori e di assicurare l'informazione e la disponibilità per la clientela.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.3.1.1.	... è in grado di valutare in modo affidabile gli effetti di un evento sull'esercizio.			C4		
4.3.1.2.	... in caso di evento è in grado di agire in modo calmo e attivo nei confronti dei clienti e delle loro necessità.			C3		
4.3.1.3.	... sa reagire con sicurezza alle diverse necessità dei clienti in una situazione d'esercizio inusuale sul posto.			C5		

**4.3.2.** L'agente dei trasporti pubblici ha conoscenze approfondite della tratta e dell'orario.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.3.2.1.	... è in grado di fornire indicazioni complete sulla rete di linee del proprio ambito d'impiego.		C3			
4.3.2.2.	... in caso di evento o di scostamenti dall'esercizio è in grado di ottenere informazioni d'orario rispondenti alle esigenze della clientela.		C3	C3		

**4.3.3.** L'agente dei trasporti pubblici si sforza di predisporre un'informazione rapida e veritiera e di informare in modo corrente sulla situazione attuale dell'evento.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT

4.3.3.1.	... in caso di evento o di scostamenti dall'esercizio è in grado di impiegare i vari mezzi sussidiari per l'informazione alla clientela rispondenti alla situazione.			C3		
4.3.3.2.	... in caso di evento o di scostamenti dall'esercizio è in grado di organizzare le informazioni necessarie presso il servizio di contatto.			C3		
4.3.3.3.	... in caso di evento o di scostamenti dall'esercizio è in grado di interpretare le informazioni ricevute e di trasmetterle in modo adeguato al target.			C3		
4.3.3.4.	... in caso di evento o di scostamenti dall'esercizio è in grado di segnalare i cambiamenti della situazione sul posto ai servizi di sostegno.			C3		
<b>4.3.4.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di mantenere la calma in caso di evento.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.3.4.1.	... in caso di evento sa diffondere calma.	C3				
4.3.4.2.	... in caso di evento è in grado di attuare le decisioni sul posto con il coinvolgimento dei servizi di sostegno.			C3		
4.3.4.3.	... sa mantenere la visione d'insieme durante un evento.			C3		
<b>4.3.5.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di assicurare l'informazione alla clientela durante un evento.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.3.5.1.	... sa informare in modo chiaro e comprensibile la clientela durante un evento.		C3			
4.3.5.2.	... in caso di evento è in grado di coordinare l'informazione ai clienti, nel proprio ambi-			C3		

	to di responsabilità e in modo conforme alla situazione.					
<b>4.3.6.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado, durante l'intervento sul posto, di riconoscere le informazioni contraddittorie e le discrepanze e di trasmettere informazioni adeguate in maniera corrente al management degli eventi.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.3.6.1.	...è in grado di verificare la comprensibilità delle informazioni per la clientela.		C3	C3		
4.3.6.2.	... è in grado di riformulare in maniera comprensibile informazioni contraddittorie per la clientela.		C3	C3		
<b>4.3.7.</b> L'agente dei trasporti pubblici è in grado di avviare misure di sostegno in situazioni gravose.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.3.7.1.	... è in grado di descrivere eventi che possono comportare una situazione di stress psichico (p.e. infortuni, aggressioni, calamità naturali).	C2				
4.3.7.2.	... sa descrivere i possibili schemi di reazione allo stress psichico.	C2				
4.3.7.3.	... sa descrivere le misure o i mezzi ausiliari che aiutano ad evitare o a ridurre lo stress psichico (strategie di gestione).	C2				
4.3.7.4.	... è in grado di riconoscere i propri schemi di reazione e di ricorrere a proprie strategie di gestione.	C4		C4		
4.3.7.5.	... è in grado di avvalersi adeguatamente delle offerte di sostegno della sua azienda, rivolgendosi alle persone di contatto giuste (ad esempio defusing con il superiore, post-assistenza in azienda, servizi pubblici).			C3		

**4.4. Competenza operativa:** Cercare e proporre ai clienti soluzioni di trasporto alternative

Se un'offerta o un collegamento non può aver luogo come previsto, l'agente dei trasporti pubblici verifica se è disponibile un'alternativa di trasporto, se un'offerta sostitutiva è sensata dal punto di vista dell'esercizio o se è assolutamente necessaria e realizzabile nell'ottica del cliente. L'agente dei trasporti pubblici determina la concreta necessità del cliente avvalendosi delle cifre di utilizzazione conosciute o con l'aiuto del personale sul posto. Organizza le soluzioni più opportune o mette in atto un concetto standard predisposto. L'agente dei trasporti pubblici informa i viaggiatori in merito alle soluzioni offerte, direttamente o per il tramite del personale presente sul posto.

**4.4.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di organizzare in maniera efficiente possibili soluzioni sostitutive o alternative di trasporto (Taxi, autobus).

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.4.1.1.	... sa descrivere correttamente varie soluzioni sostitutive o alternative di trasporto che può proporre ai viaggiatori direttamente sul posto.	C2				
----------	--	----	--	--	--	--

4.4.1.2.	... è in grado di esaminare e di valutare varie soluzioni sostitutive o alternative di trasporto e di decidere di conseguenza.	C5		C5		
----------	--	----	--	----	--	--

4.4.1.3.	... è in grado di organizzare in maniera efficiente soluzioni sostitutive o alternative di trasporto secondo il concetto standard.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

**4.4.2.** L'agente dei trasporti pubblici vanta le conoscenze necessarie per consigliare in merito a soluzioni sostitutive.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.4.2.1.	... è in grado di elencare a memoria gli itinerari di viaggio principali come pure gli itinerari sostitutivi.		C1			
----------	---	--	----	--	--	--

4.4.2.2.	... è in grado di indicare le possibili soluzioni sostitutive sulla scorta di un esempio concreto.		C2			
----------	--	--	----	--	--	--

4.4.2.3.	... sa descrivere in modo comprensibile quali sono le sue competenze per l'organiz-			C2		
----------	---	--	--	----	--	--

	zazione di soluzioni sostitutive sul posto.					
--	---	--	--	--	--	--

**4.4.3.** L'agente dei trasporti pubblici assicura la comunicazione con la clientela per quanto concerne l'organizzazione di soluzioni sostitutive.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.4.3.1.	... è in grado di assicurare la comunicazione delle soluzioni sostitutive nei confronti della clientela.			C3		
----------	--	--	--	----	--	--

**4.5. Competenza operativa:** Dare Fornire informazioni e consulenza ai clienti in una seconda lingua nazionale

Se all'agente dei trasporti pubblici sono poste domande in una seconda lingua nazionale, risponde e dà informazioni in questa lingua. Chiede al cliente se ha compreso l'informazione data e rimanda ad altre possibilità di aiuto. Termina la conversazione con le debite forme di cortesia. L'agente dei trasporti pubblici trasmette le informazioni necessarie al microfono, nella propria lingua e in una seconda lingua nazionale, in maniera corretta e comprensibile. A tale scopo si avvale dei consueti modelli di traduzione.

**4.5.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di farsi capire a voce in modo sicuro in una seconda lingua nazionale.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.5.1.1.	... sa comprendere e parlare una seconda lingua nazionale secondo il livello A2.		C3			
----------	--	--	----	--	--	--

4.5.1.2.	... sa fornire correttamente informazioni a un cliente in una seconda lingua nazionale.	C3		C3		
----------	---	----	--	----	--	--

**4.5.2.** L'agente TP dispone di conoscenze fondamentali di grammatica e del vocabolario nella seconda lingua nazionale.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.5.2.1.	... è in grado di utilizzare correttamente il lessico di base e tecnico in una seconda lingua nazionale.		C3			
----------	--	--	----	--	--	--

4.5.2.2.	... sa applicare correttamente le strutture grammaticali di base di una seconda lingua nazionale.		C3			
----------	---	--	----	--	--	--

**4.5.3.** L'agente dei trasporti pubblici è consapevole che comunicare in maniera sicura in una seconda lingua nazionale è segno di concreto orientamento al cliente.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.5.3.1.	... sa esprimersi in modo comprensibile in una seconda lingua nazionale.		C3			
----------	--	--	----	--	--	--

4.5.3.2.	... sa leggere in modo scorrevole un breve testo in una seconda lingua nazionale.		C3			
----------	---	--	----	--	--	--

4.5.3.3.	... sa comunicare correttamente una breve «informazione standard» in una seconda lingua nazionale.	C3		C3		
----------	--	----	--	----	--	--

4.5.3.4.	... sa utilizzare correttamente gli standard dell'informazione aziendali di una seconda lingua nazionale.			C3		
----------	---	--	--	----	--	--

**4.6. Competenza operativa:** Fornire informazioni e consulenza ai clienti in inglese

Se all'agente dei trasporti pubblici sono poste domande in inglese, risponde e dà informazioni in questa lingua. Chiede al cliente se ha compreso l'informazione data e rimanda ad altre possibilità di aiuto. Termina la conversazione con le debite forme di cortesia. L'agente dei trasporti pubblici trasmette le informazioni necessarie al microfono, sia nella propria lingua sia in inglese, in maniera corretta e comprensibile. A tale scopo si avvale dei consueti modelli di traduzione.

**4.6.1.** L'agente dei trasporti pubblici è in grado di farsi capire in modo sicuro a voce in inglese.

Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
--------------------------	-------------------------------------	----	----	---------	----	-----

4.6.1.1.	... sa comprendere e parlare l'inglese secondo il livello A2.		C3			
----------	---	--	----	--	--	--

4.6.1.2.	... sa fornire correttamente informazioni a un cliente in inglese.	C3		C3		
----------	--	----	--	----	--	--

4.6.2. L'agente TP dispone di conoscenze fondamentali di grammatica e del vocabolario della lingua inglese.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.6.2.1.	... è in grado di utilizzare correttamente il lessico di base e tecnico della lingua inglese.		C3			
4.6.2.2.	... sa applicare correttamente le strutture grammaticali di base della lingua inglese.		C3			
4.6.3. L'agente dei trasporti pubblici è consapevole che comunicare in maniera sicura in inglese è segno di concreto orientamento al cliente.						
Obiettivo di valutazione	L'agente dei trasporti pubblici ...	CI	SP	Azienda	Pi	SdT
4.6.3.1.	... sa esprimersi in maniera comprensibile in inglese.		C3			
4.6.3.2.	... sa leggere in modo scorrevole un breve testo in inglese.		C3			
4.6.3.3.	... sa comunicare correttamente una breve «informazione standard» in inglese.	C3		C3		
4.6.3.4.	... sa utilizzare correttamente gli standard dell'informazione aziendali in inglese.			C3		

## **Approvazione ed entrata in vigore**

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2015.

Berna, 04.09.2014

Unione dei trasporti pubblici UTP

Michel Joye  
Presidente UTP

Ueli Stückelberger  
Direttore UTP

Il presente piano di formazione viene approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) ai sensi dell'articolo 8, capoverso 1 dell'ordinanza del 10 settembre 2014 sulla formazione professionale di base di agente dei trasporti pubblici AFC.

Berna, 10.09. 2014

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE

Il capodivisione Formazione professionale di base e superiore

Jean-Pascal Lüthi

## Modifica del piano di formazione del 17 aprile 2015

Il piano di formazione del 1° settembre 2014 è modificato come segue:

### Elenco delle modifiche

#### Spostamento di obiettivi di valutazione

Obiettivo di valutazione vecchio	Obiettivo di valutazione nuovo	Formulazione dell'obiettivo di valutazione	Ora a pagina
1.9.7.2	1.8.1.5		40
1.10.5.4	1.1.1.5	... sa indicare correttamente i parametri e gli elementi del management della qualità e spiegarne in modo comprensibile le correlazioni.	13
1.11.5.2	1.2.3.5	... è in grado di elencare le caratteristiche risultanti dal fabbisogno dell'orario o dalla pianificazione della rotazione dei veicoli per ogni singolo tipo di veicolo.	19
1.11.5.3	1.2.1.6	... sa spiegare con parole proprie che cosa si intende per riserva da tenere a disposizione per la manutenzione.	18
1.11.5.2	1.2.3.6	... sa indicare le correlazioni di natura economica fra riserva e disponibilità dei veicoli.	19
1.11.5.3	1.2.3.7	... sa spiegare i potenziali di ottimizzazione fra la pianificazione dell'impiego dei veicoli e la riserva da tenere a disposizione.	19

Spiegazione:

Gli obiettivi di valutazione erano attribuiti all'orientamento «Pianificazione» e, qui, alla scuola professionale. Alla scuola professionale, però, tutte le persone in formazione ricevono il medesimo insegnamento sull'arco dei tre anni. Perciò gli obiettivi didattici sono ripartiti su altre dimensioni di competenze operative.

#### Nuovi obiettivi di valutazione

Obiettivo di valutazione nuovo	Formulazione dell'obiettivo di valutazione	Pagina
1.11.5.2	... sa definire le correlazioni di natura economica fra riserva e disponibilità dei veicoli.	43
1.11.5.3	... sa indicare i potenziali di ottimizzazione fra la pianificazione dell'impiego dei veicoli e la riserva da tenere a disposizione.	44

Spiegazione:

I nuovi obiettivi di valutazione sono stati formulati affinché i temi nell'orientamento possano essere approfonditi nella formazione pratica in azienda.

Il piano di formazione del 1° settembre 2014 è modificato come segue:

Il piano di formazione entra in vigore con l'approvazione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) il 1° maggio 2015.

Berna, 17 aprile 2015

**Unione dei trasporti pubblici UTP**

Michel Joye

Presidente UTP

Ueli Stüchelberger

Direttore UTP

La modifica al piano di formazione è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Berna, 23 aprile 2015

Segreteria di Stato per la formazione,

la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

Il capodivisione Formazione professionale di base e superiore

Jean-Pascal Lüthi

### Modifica del piano di formazione del 12 aprile 2017

Il piano di formazione del 1° settembre 2014 è modificato come segue:

#### Adattamento della descrizione di una competenza operativa

3.6 Competenza operativa: assicurare i veicoli in caso di emergenza e di perturbazione  Descrizione vecchia	3.6 Competenza operativa: assicurare i veicoli in caso di emergenza e di perturbazione  Descrizione nuova	Pagina
L'agente dei trasporti pubblici aiuta, in caso di emergenza o di perturbazioni, nelle operazioni di manovra del veicolo che accompagna. (Può essere necessario ad esempio quando il veicolo rimane bloccato all'interno di una galleria). L'agente TP riceve dal posto dirigente l'incarico di attivare il processo di manovra. Provvede ad agganciare e/o sganciare i collegamenti fra le carrozze. Durante la corsa di manovra, l'agente dei trasporti pubblici osserva i rispettivi segnali (p.e. i segnali bassi) e ne trasmette il significato al personale viaggiante. È consapevole della responsabilità e dei rischi connessi con il lavoro nella zona dei binari (corrente elettrica, aria compressa).	L'agente dei trasporti pubblici supporta il macchinista in caso di emergenza o di perturbazione e comunica con il posto dirigente. È consapevole della responsabilità e dei rischi connessi con il lavoro nella zona dei binari (tensione elettrica, aria compressa).	70
3.6.2 Descrizione vecchia:  L'agente dei trasporti pubblici è in grado, in caso d'emergenza e di perturbazioni, di manovrare responsabilmente il veicolo.	3.6.2 Descrizione nuova:  L'agente dei trasporti pubblici è in grado di agire responsabilmente in caso di emergenza o di perturbazione.	71

#### Eliminazione degli obiettivi di valutazione

Obiettivo di valutazione vecchio		
3.6.1.1.	Eliminazione	70
3.6.1.2	Eliminazione	70
3.6.2.2	Eliminazione	71
3.6.2.3	Eliminazione	71
3.6.3.1.	Eliminazione	71
3.6.3.2.	Eliminazione	71
3.6.3.3	Eliminazione	71

Spiegazione:

Dal 1° gennaio 2017 la manovra in caso di perturbazione (connessa con l'operazione di sganciamento/agganciamento) non rientra più nel profilo professionale dell'agente del treno. Di conseguenza non vengono più trasmesse le relative prescrizioni e conoscenze nell'ambito della formazione professionale di base.

La modifica del piano di formazione entra in vigore con l'approvazione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) il 1° agosto 2017 per tutte le persone in formazione.

Berna, 12 aprile 2017

### **Unione dei trasporti pubblici UTP**

Michel Joye  
Presidente UTP

Ueli Stüchelberger  
Direttore UTP

La modifica del piano di formazione è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Berna, 12 aprile 2017

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE

Il capodivisione Formazione professionale di base e superiore:

Jean-Pascal Lüthi

## Allegato: Elenco degli strumenti per promuovere la qualità della formazione professionale di base

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per agente dei trasporti pubblici AFC con attestato federale di capacità del 10 settembre 2014	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI ( <a href="http://www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe">www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe</a> ) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Piano di formazione per agente dei trasporti pubblici AFC del 1° settembre 2014	Unione dei trasporti pubblici UTP
Piano di formazione / Programma d'insegnamento per le aziende	Unione dei trasporti pubblici UTP
Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni	Unione dei trasporti pubblici UTP
Rapporto sulla formazione	Unione dei trasporti pubblici UTP (Modello SDBB   CSFO, <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> / <a href="http://www.sdbb.ch/">www.sdbb.ch/</a> )
Raccomandazioni sulla qualità per aziende formatrici	Qualicarte, <a href="http://www.berufsbildung.ch">www.berufsbildung.ch</a>
Esigenze minime per le aziende formatrici	Unione dei trasporti pubblici UTP
Piano di formazione / Programma d'insegnamento per i corsi interaziendali	Unione dei trasporti pubblici UTP
Materiale didattico e documentazione per i corsi interaziendali	Unione dei trasporti pubblici UTP / Login
Documentazione di valutazione per CI	Unione dei trasporti pubblici UTP
Regolamento dei corsi interaziendali	Unione dei trasporti pubblici UTP
Programma per l'insegnamento delle conoscenze professionali	Unione dei trasporti pubblici UTP
Materiale didattico standard per l'insegnamento professionale	Unione dei trasporti pubblici UTP
Guida alla procedura di qualificazione	Unione dei trasporti pubblici in coordinamento con rappresentanti dell'organizzazione d'esame
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (inclusi il foglio delle note e i controlli delle competenze dell'azienda di tirocinio/CI)	Unione dei trasporti pubblici UTP
Fogli delle note relative all'insegnamento professionale	Modello SDBB   CSFO, <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> / <a href="http://www.sdbb.ch/">www.sdbb.ch/</a>
Foglio delle note PQ	Modello SDBB   CSFO, <a href="mailto:info@sdbb.ch">info@sdbb.ch</a> / <a href="http://www.sdbb.ch/">www.sdbb.ch/</a>
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità	Unione dei trasporti pubblici UTP
Direttiva CFSL 6512 Attrezzature di lavoro	Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro <a href="http://www.ekas.admin.ch">www.ekas.admin.ch</a>
Opuscolo informativo CFSL sulla sicurezza sul lavoro e la tutela della salute	Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro <a href="http://www.ekas.admin.ch">www.ekas.admin.ch</a>
Supporti informativi sull'ergonomia nell'industria e nell'artigianato	SUVA, <a href="https://extra.suva.ch/suva/">https://extra.suva.ch/suva/</a>
Misure di protezione delle donne incinte e delle madri (opuscolo SECO 710.233) e dei giovani lavoratori e lavoratrici (opuscolo SECO 710.063)	SECO, <a href="http://www.seco.admin.ch">www.seco.admin.ch</a>

OASF, Ordinanza sulle attività rilevanti per la sicurezza nel settore ferroviario del 4.11.2009	Raccolta sistematica del diritto federale 742.141.2
OAASF, Ordinanza del DATEC sull'abilitazione a svolgere attività rilevanti per la sicurezza nel settore ferroviario del 18.12. 2013	Raccolta sistematica del diritto federale 742.141.22
OVF, Ordinanza del DATEC concernente l'abilitazione alla guida di veicoli motore delle ferrovie del 27.11. 2009	Raccolta sistematica del diritto federale, 742.141.21

**Glossario** (\*vedi *Lessico della formazione professionale (2011)*, terza edizione riveduta, edizioni CSFO, Berna, [www.lex.berufsbildung.ch](http://www.lex.berufsbildung.ch))

### **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 formatrici, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

### **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.

### **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 emanato dall'oml e approvato dalla SEFRI.

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

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

### **Servizio**

Termine che indica l'impegno lavorativo giornaliero di un collaboratore. Altre definizioni sono turno, sciolta ecc.

### **Eventi**

Scostamenti programmabili dall'esercizio ordinario

### **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).

### **Veicoli**

Con il termine «veicoli» si intendono l'intero materiale rotabile su rotaia come pure gli autobus e/o gli autopostali ecc. utilizzati per il trasporto collettivo.

### **Pianificazione dell'impiego dei veicoli**

Pianificazione numerica dei veicoli

### **Pianificazione delle rotazioni dei veicoli**

Indica l'esatta pianificazione dell'impiego dei veicoli secondo il loro tipo.

### **Pianificazione dei veicoli**

Include la pianificazione dell'impiego dei veicoli, la loro rotazione, revisione, manutenzione e sostituzione.

### **Competenze operative**

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.

### **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.

### **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 dalla Guida della SEFRI.

### **Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità**

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale. La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità 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.<sup>20</sup>

### **Azienda di tirocinio\***

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda formatrice 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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **Quadro nazionale svizzero delle qualifiche (QNQ-CH)**

Il quadro nazionale svizzero delle qualifiche (QNQ-CH) funge, a livello nazionale, da quadro di orientamento, e, a livello internazionale, da strumento per il posizionamento del sistema svizzero della formazione

---

<sup>20</sup> RS 412.10

professionale. Al fine di rendere più trasparente e meglio comparabile il sistema svizzero della formazione professionale (in relazione con il QEQ), il QNQ è orientato alle competenze acquisite da una persona che ha conseguito un determinato titolo.

### **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.

### **Campi 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:** questo campo di qualificazione è composto dalla nota relativa all'insegnamento professionale, dal lavoro d'approfondimento e dall'esame finale. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

### **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.

### **Procedure 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.

### **Perturbazioni**

Scostamenti non programmati dall'esercizio ordinario

### **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 sei note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

### **Corsi interaziendali (CI) \***

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

### **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.

### **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.

### **Sul posto**

L'agente dei trasporti pubblici svolge le proprie mansioni a bordo di veicoli, in stazione o a una fermata, oppure sul luogo di un evento o di una perturbazione.

### **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).

## Elenco delle abbreviazioni

<b>AFC</b>	Attestato federale di capacità
<b>BLS</b>	BLS AG, Ferrovia privata svizzera
<b>CCL</b>	Contratto collettivo di lavoro
<b>CFP</b>	Certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	Corsi interaziendali
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale
<b>FFS</b>	Ferrovie federali svizzere
<b>LDL</b>	Legge sulla durata del lavoro
<b>LFPr</b>	Legge federale sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	Ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza sulla formazione)
<b>OFPr</b>	Ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>OII</b>	Ordinanza concernente le inchieste sugli infortuni
<b>OLDL</b>	Ordinanza concernente la legge sulla durata del lavoro
<b>oml</b>	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>RhB</b>	Ferrovia retica
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>SISI</b>	Servizio d'inchiesta svizzero sugli infortuni
<b>SP</b>	Scuola professionale
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
<b>TP</b>	Trasporti pubblici
<b>tpg</b>	Transports publics genevois
<b>UFAM</b>	Ufficio federale dell'ambiente
<b>UFSP</b>	Ufficio federale della sanità pubblica
<b>UFT</b>	Ufficio federale dei trasporti
<b>UTP</b>	Unione dei trasporti pubblici
<b>VBZ</b>	Verkehrsbetriebe Zürich