

Direttive concernenti il regolamento d'esame EPS Manager TP

dal 14 dicembre 2023, versione 2

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Scopo delle presenti direttive	3
1.2	Professionale professionale	3
1.3	Organizzazione	5
2	Informazioni sull'ottenimento del diploma federale	6
2.1	Procedura amministrativa	6
2.2	Condizioni d'ammissione	7
3	Esame professionale superiore	7
3.1	Campi d'azione	7
3.2	Forma d'esame	9
3.2.1	Parte d'esame 1	9
3.2.2	Parte d'esame 2	10
3.2.3	Parte d'esame 3	11
3.2.4	Parte d'esame 4	12
3.3	Veduta d'insieme delle parti d'esame e delle note	13
3.4	Assegnazione delle note	13
4	Appendice 1: Glossario	14
5	Appendice 2: Panoramica delle competenze operative professionali	16
6	Appendice 3: Descrizioni dei campi d'azione	18
6.1	Campo d'azione 1: agire nel sistema TP globale	18
6.2	Campo d'azione 2: comunicare e negoziare	19
6.3	Campo d'azione 3: lavoro metodico	21
6.4	Campo d'azione 4: dare forma all'autogestione	22
6.5	Campo d'azione 5: gestire i processi di pianificazione nei TP	23
6.6	Campo d'azione 6: assicurare gli acquisti nei TP	25
6.7	Campo d'azione 7: gestire la produzione TP	27
6.8	Campo d'azione 8: assistere la clientela aziendale e del traffico merci	28
6.9	Campo d'azione 9: dare forma ai processi aziendali nelle imprese di trasporto	30
6.10	Campo d'azione 10: dirigere i collaboratori	31
6.11	Campo d'azione 11: assicurare la conduzione finanziaria nei TP	33
6.12	Campo d'azione 12: dare forma alle condizioni quadro dell'organizzazione	34

1 Introduzione

Il diploma federale di manager TP si ottiene superando esame professionale superiore, con il quale vengono verificate le competenze riportate nelle descrizioni dei campi d'azione e acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state rilevate nell'ambito di un processo svolto con esperti e riassunte in un profilo delle competenze. L'attenzione è stata rivolta alle situazioni lavorative quotidiane che un/una manager TP deve affrontare nell'esercizio della propria professione.

1.1 Scopo delle presenti direttive

Le direttive offrono ai candidati all'esame una veduta d'insieme sull'esame professionale federale superiore. Essa poggia sul regolamento d'esame per l'esame professionale superiore per manager TP del 21 novembre 2016.

Le direttive contengono:

- tutte le informazioni importanti sulla preparazione e sullo svolgimento dell'esame professionale superiore
- una descrizione dettagliata dei contenuti dell'esame professionale superiore
- un riassunto delle competenze per ogni campo d'azione (descrizione del campo d'azione)

1.2 Profilo professionale

Campo d'attività

I/Le manager TP lavorano in imprese ferroviarie, di autobus, di funicolari o di navigazione nazionali, regionali o locali del traffico viaggiatori e merci come pure in uffici dei trasporti pubblici, comunità o imprese industriali affini ai trasporti pubblici. Occupano funzioni dirigenziali, dirigono collaboratori, plasmano attivamente e in modo decisivo il proprio settore, contribuendo così all'elevata qualità del sistema globale dei trasporti pubblici. I/Le manager TP partecipano allo sviluppo della strategia aziendale e tengono conto dell'orientamento strategico nel loro lavoro quotidiano. Si impegnano attivamente per perfezionare in modo continuo la fornitura delle prestazioni. Collaborano in modo affidabile con gli stakeholder esterni quali autorità, committenti, fornitori ecc.

Principali competenze operative professionali

I/Le manager TP dispongono di conoscenze complete e articolate nel settore dei trasporti pubblici e hanno competenze nella gestione dei processi nei settori della pianificazione, degli acquisti, della produzione, della gestione sostenibile delle risorse e dell'energia e dell'assistenza ai clienti.

Sono capaci di...

- condurre processi di pianificazione complessi (offerta, pianificazioni dettagliate, pianificazione del personale), verificare la plausibilità dei concetti, valutare l'attuazione e dedurre ottimizzazioni tra l'altro dell'efficienza economica e delle risorse.
- gestire la partecipazione a bandi di concorso e il processo di offerta e negoziare con i committenti in modo orientato alle soluzioni.

- rispondere dell'acquisto sostenibile di infrastrutture IT (hardware, software e apparecchi), veicoli e prestazioni di terzi, conformemente alle basi legali e tenendo conto dell'efficienza economica, energetica e delle risorse.
- dirigere l'esercizio operativo dei trasporti e identificare e avviare ottimizzazioni in base alle valutazioni.
- assistere la clientela aziendale e del traffico merci in modo professionale.
- collaborare a progetti di sviluppo del traffico regionale con i rappresentanti di altre imprese di trasporto, autorità e gruppi di interesse o dirigere tali progetti.
- creare e curare attivamente una stabile rete di relazioni con gli stakeholder nel sistema globale dei trasporti pubblici.
- comunicare con gli uffici interni ed esterni, presentare in modo adeguato i fatti e condurre trattative in modo sicuro e orientato alle soluzioni.
- contribuire in modo determinante alla definizione di norme, valori e strategia, assicurandone l'attuazione.
- assumere in modo competente compiti dirigenziali nel lavoro quotidiano dell'impresa e nei processi di cambiamento e sviluppare in modo orientato agli obiettivi l'organizzazione strutturale e procedurale.
- reclutare, dirigere e perfezionare il personale.
- assumere la conduzione finanziaria del proprio settore nel contesto globale dell'impresa e del settore.
- seguire attivamente sviluppi e innovazioni nei settori IT e delle nuove tecnologie, partecipando attivamente ai progetti.
- definire, attuare e perfezionare le disposizioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza.
- comunicare in modo adeguato ai gruppi target, trasparente e autentico.
- gestire le risorse personali in modo prudente e affrontare le situazioni di stress con professionalità.

Esercizio della professione

I/Le manager TP lavorano autonomamente e sono responsabili per la fornitura delle prestazioni dei propri collaboratori. Nel lavoro quotidiano seguono la strategia aziendale, pensano e agiscono in modo imprenditoriale e tengono conto delle condizioni quadro legali e degli attuali sviluppi tecnologici che influiscono sull'esercizio della loro professione. Nel complesso sistema dei trasporti pubblici, agiscono d'intesa con le altre presone coinvolte all'interno e all'esterno della propria impresa. In base alle analisi elaborano decisioni motivate e le difendono nei confronti della direzione o del Consiglio d'amministrazione, dei collaboratori ed eventualmente delle parti sociali e, ove necessario, di terzi. Assumono la propria responsabilità e svolgono le attività richieste in un ambiente variegato, versatile e dinamico.

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

La mobilità è un elemento importante della società moderna e i trasporti pubblici hanno un'elevata rilevanza politico-economica ed ecologica in Svizzera.

Nella loro attività, i/le manager TP prestano attenzione ai requisiti posti da uno sviluppo sostenibile sul piano ecologico, sociale ed economico. Con il lavoro quotidiano contribuiscono ad affrontare in modo ecologico e rispettoso delle risorse le esigenze di mobilità e di trasporto della popolazione e dell'economia. Nel farlo, trattano con oculatazza il denaro pubblico. Fanno valere i punti di forza dei trasporti pubblici per creare catene di trasporto performanti e allettanti.

1.3 Organizzazione

Tutti i compiti relativi al rilascio del diploma federale sono affidati a una commissione d'esame. Un elenco dettagliato dei compiti della commissione d'esame può essere dedotto dal Regolamento d'esame cifra 2.2.

La commissione d'esame impiega per ogni sede d'esame una direzione incaricata dello svolgimento dell'esame professionale superiore. Tale direzione è responsabile dell'attuazione organizzativa, dell'accompagnamento dei periti e della risposta sul posto alle domande dei candidati all'esame. In una riunione per l'attribuzione delle note riferisce alla commissione d'esame in merito allo svolgimento dell'esame professionale superiore e presenta le richieste per il conferimento del diploma federale.

I periti d'esame sono responsabili dello svolgimento e della valutazione degli esami scritti e orali. I candidati ricevono sei settimane prima dell'inizio dell'esame professionale superiore un elenco dei periti degli esami orali e pratici. Se in relazione a uno o più periti esiste un conflitto d'interesse (ex collaboratori/superiori o simili), i candidati possono presentare una richiesta di ricusazione alla commissione d'esame al più tardi 25 giorni prima dell'inizio dell'esame.

La commissione d'esame ha un segretariato d'esame che pubblica l'esame professionale superiore al più tardi cinque mesi prima dello stesso, conferma l'ammissione dei candidati e organizza la redazione e l'invio dei libretti delle note e dei diplomi. Scadenze e formulari sono disponibili sulla homepage dell'UTP.

Per ulteriori domande, i candidati possono rivolgersi al segretariato d'esame.

L'indirizzo del segretariato d'esame è:

Unione dei trasporti pubblici UTP
Commissione d'esame Manager TP dipl.
Dählhölzliweg 12
3005 Berna
www.utp.ch

2 Informazioni sull'ottenimento del diploma federale

Per ottenere il diploma di manager TP, devono essere soddisfatte diverse condizioni. La procedura dettagliata e i requisiti che i candidati all'esame devono soddisfare sono descritti nel capitolo seguente.

2.1 Procedura amministrativa

Per iscriversi all'esame professionale superiore i candidati devono osservare le fasi seguenti:

Fase 1: pubblicazione dell'esame professionale superiore

L'esame professionale superiore è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

Scadenze e formulari sono disponibili sulla homepage dell'UTP.

Fase 2: verifica delle condizioni d'ammissione

I candidati verificano se soddisfano le condizioni d'ammissione riportate alla cifra 3.3 del Regolamento d'esame. Se possono essere forniti tutti i giustificativi, è possibile compilare il modulo d'iscrizione.

Fase 3: iscrizione all'esame professionale superiore

Per iscriversi, i candidati compilano il modulo previsto e lo inoltrano insieme agli allegati conformemente alla cifra 3.2 del Regolamento d'esame.

Fase 4: decisione sull'ammissione

I candidati ricevono per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame professionale superiore la decisione circa l'ammissione. L'ammissione avviene a condizione che il lavoro di diploma venga inoltrato entro i termini previsti. In caso di decisione negativa, sono menzionate la motivazione e l'indicazione dei rimedi giuridici.

Fase 5: pagamento delle tasse d'esame

Una volta avvenuta l'ammissione all'esame professionale superiore, i candidati corrispondono le tasse d'esame.

Fase 6: ricevimento della convocazione

I candidati sono convocati almeno sei settimane prima dell'inizio dell'esame.

Fase 7: inoltro della richiesta di rikusazione (se necessario)

Se in relazione a uno o più periti esiste un conflitto d'interesse (ex collaboratori/superiori o simili), i candidati possono presentare una richiesta di rikusazione alla commissione d'esame al più tardi 25 giorni prima dell'inizio dell'esame. La richiesta deve essere plausibile e motivata in misura sufficiente.

2.2 Condizioni d'ammissione

Le condizioni d'ammissione sono disciplinate alla cifra 3.3 del Regolamento d'esame.

In particolare, sono considerate attività di conduzione le seguenti attività, in cui i candidati e le candidate assumono responsabilità specialistiche e di gestione nel proprio settore:

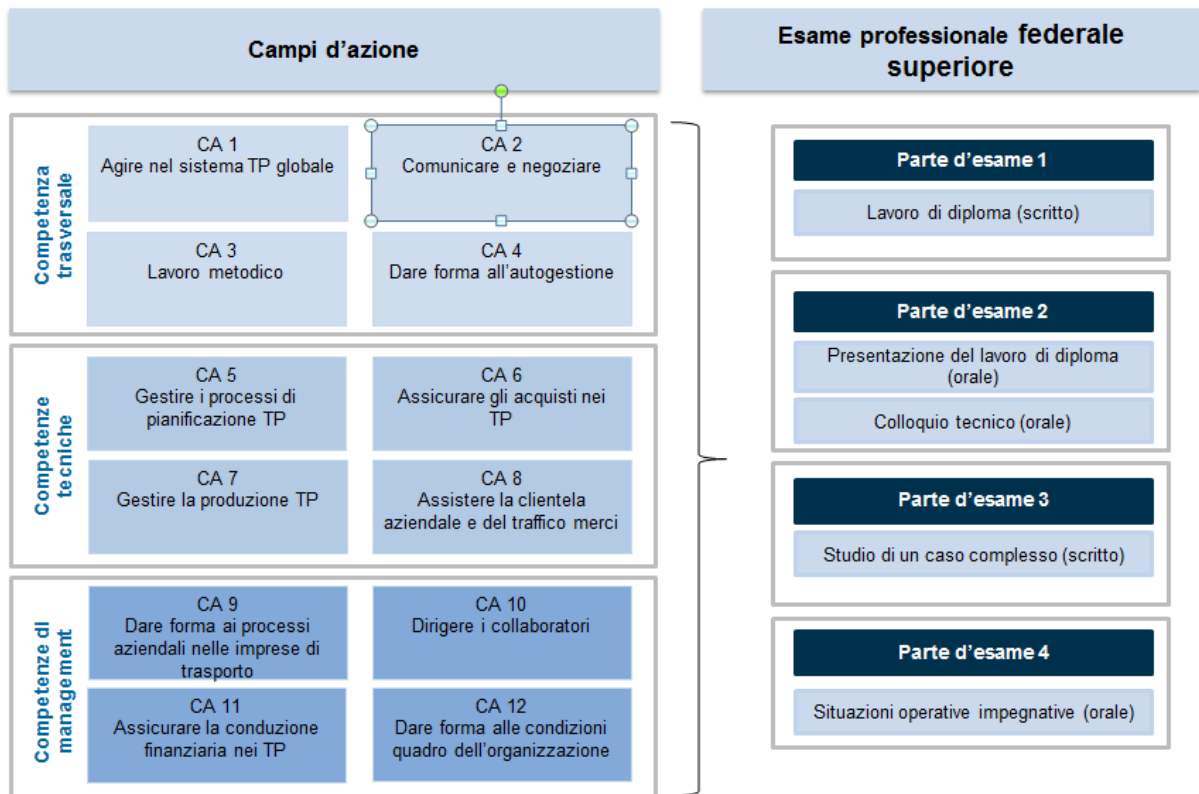
- Conduzione gerarchica del personale
- Gestione finanziaria a un livello strategico per l'impresa
- Conduzione o responsabilità di progetti complessi di rilevanza strategica
- Conduzione o responsabilità generale di/in centri di controllo operativo e/o sale comando

La pratica professionale richiesta deve essere soddisfatta al momento dell'iscrizione all'esame finale.

3 Esame professionale superiore

3.1 Campi d'azione

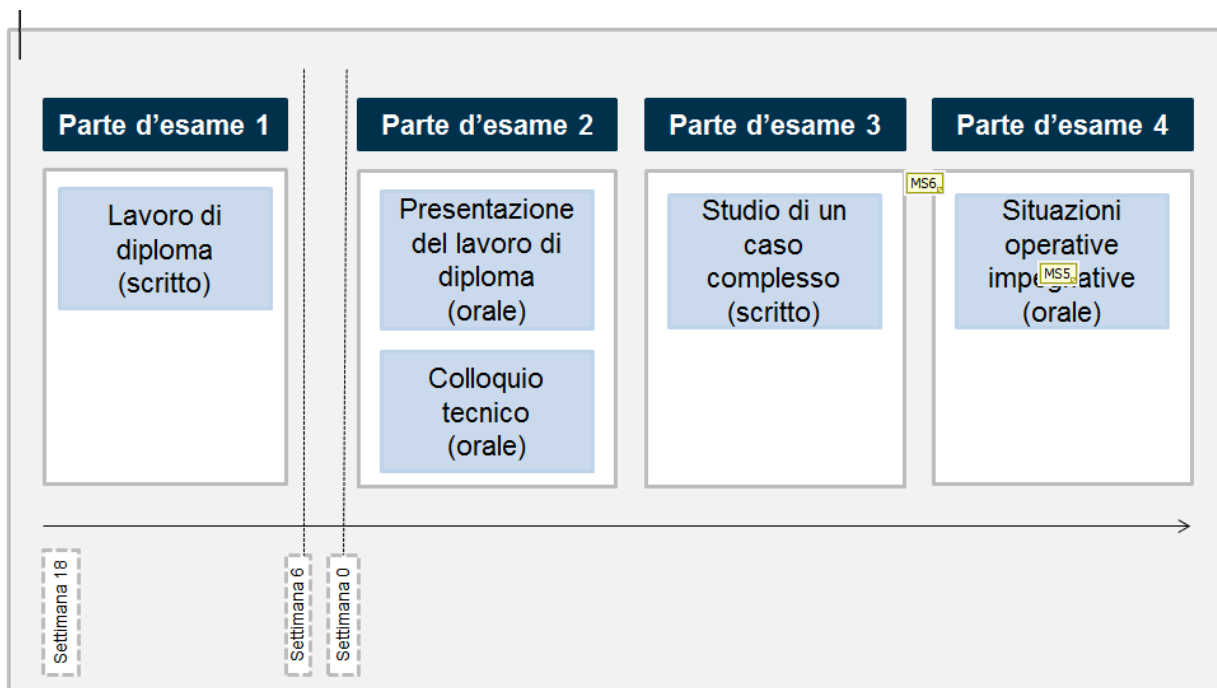
12 campi d'azione costituiscono la base per l'esame professionale federale superiore. In tali campi d'azione sono riepilogate per temi le competenze necessarie per l'attività di manager TP, che vengono verificate nell'esame professionale superiore per mezzo di compiti correlati tra loro. L'esame copre i 12 campi d'azione seguenti:



Informazioni dettagliate sui campi d'azione sono riportate nell'Appendice 2.

3.2 Forma d'esame

L'esame professionale superiore è composto dalle seguenti parti.



3.2.1 Parte d'esame 1

La parte d'esame 1 è composta da un lavoro di diploma stilato e presentato anticipatamente dai candidati.

Parte d'esame 1: lavoro di diploma (scritto)

Compito	Nel lavoro di diploma i candidati elaborano in 12 settimane una domanda complessa della loro prassi professionale.
Focus	Il lavoro di diploma si riallaccia tematicamente ad almeno uno dei campi d'azione «CA 5 Gestire i processi di pianificazione TP», «CA 6 Assicurare gli acquisti nei TP», «CA 7 Gestire la produzione TP» e «CA 8 Assistere la clientela aziendale e del traffico merci» e li collega alle competenze dei campi d'azione «CA 1 Agire nel sistema TP globale», «CA 3 Lavoro metodico» e «CA 4 Dare forma all'autogestione». L'accento è posto sulle competenze analitiche, concettuali e tecniche.
Struttura	I candidati elaborano una domanda complessa della prassi professionale. È fondamentale che i candidati analizzino in modo esaustivo le premesse e riflettano

	<p>dal punto di vista teorico sulla domanda. Nel farlo, si orientano alla struttura seguente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descrizione delle premesse 2. Analisi complessiva del problema 3. Deduzione di una domanda 4. Elaborazione di soluzioni sulla base di approcci teorici 5. Deduzione delle conseguenze e sviluppo del concetto di attuazione 6. Riflessione sul proprio lavoro 7. Formulazione di raccomandazioni / conclusione
Condizioni quadro	<p>I candidati scelgono per il lavoro di diploma un tema adatto della loro pratica professionale e lo sottopongono sotto forma di scaletta (max. una pagina A4) al segretariato d'esame. La scaletta viene approvata dalla commissione d'esame.</p> <p>Il lavoro di diploma comprende circa 30-40 pagine senza copertine e appendici. Queste ultime non possono superare le dieci pagine.</p>
Durata	I candidati elaborano il compito per un periodo di 12 settimane. Il lavoro di diploma deve essere presentato sei settimane prima del 1° giorno d'esame.
Tipo di esame	Scritto
Ausili	Sono ammessi tutti gli ausili.
Valutazione	Il lavoro di diploma scritto viene valutato con una nota.

3.2.2 Parte d'esame 2

La parte d'esame 2 è composta da due voci d'esame: una presentazione e un colloquio tecnico. La presentazione e il colloquio tecnico vertono sul lavoro di diploma.

Voce d'esame 2.1: presentazione del lavoro di diploma (orale)

Compito	I candidati presentano i contenuti e i risultati principali del proprio lavoro di diploma.
Focus	<p>I candidati dimostrano di essere in grado di presentare in maniera convincente e adeguata ai destinatari. Sono valutati dai periti in base alle competenze dell'ambito «CA 2 Comunicare e negoziare».</p> <p>L'accento è posto sulla tecnica di presentazione.</p>
Struttura	I candidati presentano il proprio lavoro di diploma con una presentazione preparata.
Condizioni quadro	Dopo aver terminato il lavoro di diploma, i candidati preparano la propria presentazione. Scelgono un supporto adatto (PowerPoint, flipchart ecc.) e lo portano all'esame. Le presentazioni in formato elettronico vanno salvate su una penna USB.
Durata	10 minuti

Tipo di esame	Orale
Ausili	Nella preparazione sono ammessi tutti gli ausili.
Valutazione	La presentazione viene valutata con una nota.

Voce d'esame 2.2: colloquio tecnico (orale)

Compito	In un colloquio tecnico con due periti, i candidati rispondono a domande sul lavoro di diploma e sulla presentazione, riflettono sulla propria soluzione e abbozzano delle alternative. Inoltre, rispondono a domande su questioni complesse relative al sistema TP globale.
Focus	I candidati dimostrano di saper argomentare in maniera competente dal punto di vista tecnico e di saper riflettere criticamente sul proprio modo di procedere. Vengono verificate le competenze di uno o più campi d'azione (gli stessi del lavoro di diploma). Inoltre, sono verificate le competenze dei campi d'azione «CA 2 Comunicare e negoziare», «CA 1 Agire nel sistema TP globale» e «CA 4 Dare forma all'autogestione». L'accento è posto sulle competenze tecniche, argomentative e di riflessione.
Struttura	Al termine della presentazione i candidati rispondono alle domande dei periti. Come preparazione, i periti leggono il lavoro di diploma e formulano domande sui temi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ motivazione del modo di procedere ▪ contenuti tecnici ▪ scenari alternativi
Durata	30 minuti
Tipo di esame	Orale
Ausili	Non è permesso servirsi di alcun ausilio. Una copia del lavoro di diploma può essere portata all'esame.
Valutazione	Il colloquio tecnico viene valutato con una nota.

3.2.3 Parte d'esame 3

Nella parte d'esame 3 i candidati elaborano lo studio di un caso complesso.

Parte d'esame 3: studio di un caso complesso (scritto)

Compito	I candidati elaborano lo studio di un caso relativo a un progetto di cambiamento aziendale complesso.
Focus	Sulla base dello studio del caso, si verifica se i candidati sono in grado di elaborare una questione aziendale complessa nell'ottica del ciclo di soluzione dei problemi. In tale contesto vengono verificate in particolare le competenze e le conoscenze dei campi d'azione «CA 9 Dare forma ai processi aziendali nelle

	<p>imprese di trasporto», «CA 10 Dirigere i collaboratori», «CA 11 Assicurare la conduzione finanziaria nei TP» e «CA 12 Dare forma alle condizioni quadro dell'organizzazione». Vengono inoltre verificate le competenze del campo d'azione «CA 3 Lavoro metodico».</p> <p>L'accento è posto sulle competenze analitiche, concettuali e tecniche e sulla capacità di collegare tra loro contenuti complessi.</p>
Struttura	<p>I candidati ricevono come allegati una descrizione esaustiva e realistica di un caso e documenti conformi all'originale. I candidati elaborano il caso in base alle fasi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi ▪ Domanda centrale / sfida ▪ Conclusioni ▪ Formulazione di obiettivi ▪ Riflessioni sui passi successivi
Durata	240 minuti
Tipo di esame	Scritto
Ausili	Ausili conformi all'elenco dell'UTP.
Valutazione	Lo studio del caso è valutato con una nota.

3.2.4 Parte d'esame 4

Nella parte d'esame 4 i candidati elaborano situazioni operative impegnative.

Parte d'esame 4: situazioni operative impegnative (orale)	
Compito	I candidati elaborano 3-5 situazioni operative impegnative.
Focus	<p>Con le situazioni operative impegnative si verifica se i candidati sono in grado di agire rapidamente e in modo corretto in situazioni determinanti per la riuscita. Vengono verificate in particolare le competenze dei campi d'azione «CA 4 Dare forma all'autogestione», «CA 10 Dirigere i collaboratori» e «CA 1 Agire nel sistema TP globale».</p> <p>L'attenzione è rivolta all'agire concreto nella situazione.</p>
Struttura	Nelle situazioni operative impegnative viene descritta una situazione lavorativa vicina alla pratica e difficile. È particolarmente importante che il candidato agisca in modo competente. I candidati sono chiamati a descrivere il proprio agire in questa situazione. I candidati elaborano complessivamente 3-5 situazioni operative impegnative.
Durata	30 minuti
Tipo di esame	Orale
Ausili	Non è permesso servirsi di alcun ausilio.
Valutazione	Le situazioni operative impegnative sono valutate con una nota.

3.3 Veduta d'assieme delle parti d'esame e delle note

La tabella seguente riassume le parti d'esame, le durate e le note.

Parte d'esame	Tipo di esame	Durata	Ponderazione
1 Lavoro di diploma	Scritto	12 settimane (redatto anticipatamente)	2
2 Presentazione colloquio tecnico	e		1
2.1 Presentazione	Orale	10 min.	
2.2 Colloquio tecnico	Orale	30 min.	
3 Studio di un caso complesso	Scritto	240 min.	2
4 Situazioni operative impegnative	Orale	30 min.	1
Totale		310 min.	

3.4 Assegnazione delle note

L'esame è composto da quattro parti. La parte d'esame 1 è costituita dal lavoro di diploma da presentare anticipatamente. La parte d'esame 2 è costituita da due voci (presentazione e colloquio tecnico). La parte d'esame 3 comprende lo studio di un caso complesso. Nella parte d'esame 4 i candidati elaborano situazioni operative impegnative.

La valutazione dell'esame avviene in base a criteri predefiniti. Per ogni compito/voce d'esame sono assegnati dei punti che vengono convertiti in note e arrotondati a mezza nota. I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo ai candidati.

L'esame finale è superato se:

- a) la nota complessiva raggiunge almeno 4.0 e
- b) in al massimo una parte d'esame è stata raggiunta una nota inferiore al 4.0.

4 Appendice 1: Glossario

Termine/abbreviazione	Significato
Colloquio tecnico	Il colloquio tecnico è una forma d'esame con la quale i candidati discutono un tema tecnico con un perito. Nel colloquio i candidati dimostrano di comprendere l'area specifica e di essere in grado di argomentare, di riflettere e di pensare per alternative.
Commissione d'esame	È l'organo che assume tutti i compiti relativi agli esami professionali superiori. I suoi compiti sono descritti nel Regolamento d'esame.
Competenza operativa professionale	<p>La competenza è una disposizione che abilita le persone a risolvere determinati tipi di problemi e quindi a superare situazioni impegnative concrete di un determinato tipo.</p> <p>La competenza operativa professionale è la capacità di una persona di esercitare con successo un'attività professionale.</p> <p>Le competenze operative professionali sono descritte in quattro dimensioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il «potenziale di attuazione» («è in grado di...») descrive l'azione o il comportamento concreti in una situazione. ▪ La dimensione «conoscenze, comprensione» («sanno, conoscenze di base, conoscenze approfondite...») descrive le conoscenze tecniche necessarie per l'azione corrispondente. ▪ La dimensione «atteggiamento, motivazione, disposizione» («sono...») descrive gli aspetti motivazionali necessari per la disponibilità richiesta all'azione. ▪ La dimensione «capacità di riflessione» («sono...») descrive la capacità di riflessione necessaria per un'organizzazione professionale del comportamento descritto.
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione indica in base a quale parametro viene verificata una competenza. Nel parametro rientrano le conoscenze tecniche e le capacità richieste. I criteri sono definiti prima di un esame in base al compito e indicano cosa ci si attende e cosa viene osservato, quali prestazioni devono essere soddisfatte e quali capacità devono essere presenti per fornire una buona prestazione. Servono da base per la correzione o la valutazione di un esame.
Lavoro di diploma	Il lavoro di diploma è una forma di verifica con la quale si analizzano problemi aziendali reali e si elaborano soluzioni sotto forma di concetti. In tal modo i candidati dimostrano le proprie capacità analitiche e concettuali.
Presentazione	Nel metodo d'esame della presentazione si verifica la competenza nella presentazione dei candidati. Questi elaborano un compito tipico della professione e presentano il risultato al perito. Al centro della valutazione vi è la qualità della presentazione.

Richiesta di ricsuzione	Una richiesta di ricsuzione è la proposta di cambiare il perito assegnato a un esame.
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione. Autorità federale della Confederazione competente per la formazione professionale. È responsabile per l'approvazione dei regolamenti d'esame, esercita la sorveglianza ed è l'istanza di ricorso.
Situazioni operative impegnative	Forma degli esami. Una situazione operativa impegnativa (detta anche critical incident) descrive una situazione rilevante sul posto di lavoro che può essere risolta con determinate competenze. Ai candidati viene presentata una situazione pratica in base alla quale descrivono il loro modo di procedere concreto.
Studio di un caso	Nello studio di un caso viene analizzato ed elaborato sulla base di materiale (pratico) autentico (dati, descrizioni di processi, statistiche, analisi degli stakeholder ecc.) un caso reale, complesso e variegato o una situazione pratica reale, complessa e variegata.

5 Appendice 2: Panoramica delle competenze operative professionali

Campi di competenze operative professionali		Competenze operative professionali							
CA 1	Agire nel sistema TP globale	1.1 Curare la rete di relazioni							
CA 2	Comunicare e negoziare	2.1 Informare e comunicare internamente	2.2 Comunicare con gli stakeholder esterni	2.3 Comunicare con gli organi di stampa	2.4 Assicurare la comunicazione in caso di crisi				
CA 3	Lavoro metodico	3.1 Applicare metodi e strumenti di analisi	3.2 Valutare i risultati dell'analisi	3.3 Elaborare concetti	3.4 Pianificare misure	3.3 Dirigere progetti	3.4 Moderare con efficacia meeting e workshop		
CA 4	Dare forma all'autogestione	4.1 Assicurare la propria gestione delle informazioni	4.2 Gestire le proprie risorse	4.3 Organizzare il ruolo consapevolmente	4.4 Assicurare il proprio perfezionamento				
CA 5	Gestire i processi di pianificazione TP	5.1 Organizzare il sistema TP in modo orientato al futuro	5.2 Svolgere analisi del fabbisogno dell'offerta	5.3 Dirigere o dare forma a progetti di sviluppo dei trasporti	5.4 Valutare i concetti di massima dell'offerta	5.5 Verificare la fattibilità dei concetti d'offerta	5.6 Rispondere dell'allestimento della bozza d'orario per i concetti di massima	5.7 Accompagnare la presentazione di un'offerta ai committenti	5.8 Assicurare la partecipazione ai bandi di concorso nei TP
		5.9 Dirigere le negoziazioni dell'offerta con il committente	5.10 Offrire consulenza ai comitati nelle questioni concernenti i TP	5.11 Valutare i concetti d'offerta	5.12 Assicurare la pianificazione pluriennale della flotta	5.13 Dirigere i processi di pianificazione dettagliati	5.14 Dirigere la pianificazione del personale	5.15 Analizzare l'esercizio/la produzione nelle interruzioni pianificate	
CA 6	Assicurare gli acquisti nei TP	6.1 Acquistare veicoli	6.2 Acquistare prestazioni di terzi	6.3 Acquistare infrastrutture IT					

CA 7	Gestire la produzione TP	7.1 Dirigere l'esercizio operativo	7.2 Valutare la produzione o l'esercizio	7.3 Definire il potenziale di ottimizzazione nella produzione o nell'esercizio	7.4 Attuare ottimizzazioni nell'esercizio o nella produzione	7.5 Valutare le ottimizzazioni	7.6 Collaborare con altre regioni	7.7 Gestire sistemi IT	
CA 8	Assistere la clientela aziendale e del traffico merci	8.1 Assistere la clientela aziendale	8.2 Partecipare all'organizzazione di eventi e manifestazioni per i clienti	8.3 Sviluppare nuove attività con la clientela del traffico merci o perfezionare quelle esistenti	8.4 Instaurare e curare le relazioni con la clientela	8.5 Assistere la clientela del traffico merci			
CA 9	Dare forma ai processi aziendali nelle imprese di trasporto (IT)	9.1 Definire i principi normativi	9.2 Sviluppare la strategia	9.3 Concretizzare la strategia	9.4 Attuare la strategia	9.5 Assumere compiti dirigenziali nella quotidianità aziendale	9.6 Accompagnare i processi di cambiamento		
CA 10	Dirigere i collaboratori	10.1 Reclutare il personale	10.2 Introdurre nuovi collaboratori	10.3 Dirigere i collaboratori nelle situazioni difficili	10.4 Assicurare la soddisfazione del personale	10.5 Sviluppare il personale	10.6 Valutare il personale	10.7 Informare i collaboratori	10.8 Qualificare i collaboratori
CA 11	Assicurare la conduzione finanziaria nei TP	11.1 Allestire piani di business	11.2 Stilare il budget	11.3 Assicurare il controllo del budget	11.4 Allestire la pianificazione degli investimenti				
CA 12	Dare forma alle condizioni quadro dell'organizzazione	12.1 Dare forma all'organizzazione strutturale	12.2 Dare forma all'organizzazione procedurale	12.3 Agire con efficacia nelle strutture e nei processi esistenti	12.4 Gestire l'infrastruttura delle postazioni di lavoro	12.5 Gestire l'infrastruttura IT	12.6 Rispettare le disposizioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza	12.7 Assicurare la gestione del rischio	12.8 Assicurare la conformità delle attività ai processi aziendali

6 Appendice 3: Descrizioni dei campi d'azione

Le descrizioni dei campi d'azione servono a offrire una veduta d'insieme dei diversi campi d'azione. Esse presentano i rispettivi campi d'azione in un contesto professionale e li illustrano in base a situazioni lavorative esemplari e tipiche, tratte dalla quotidianità di un/una manager TP. Viene inoltre descritto quali competenze sono raggruppate nel campo d'azione.

6.1 Campo d'azione 1: agire nel sistema TP globale

Competenza

I/Le manager TP agiscono con professionalità nel sistema dei trasporti pubblici globale. Hanno una veduta d'insieme sugli attori e gli stakeholder rilevanti nel settore dei trasporti, come pure sui loro compiti, collegamenti e sfide. Hanno familiarità anche con le condizioni quadro giuridiche e politiche e con il contesto di mercato. Dispongono di una vasta rete di relazioni nei trasporti pubblici. Si tengono informati e sono sempre aggiornati in merito ai cambiamenti. Sfruttano attivamente queste conoscenze per muoversi con professionalità nel sistema e per curare e ampliare la propria rete di relazioni.

Situazione di lavoro tipica

Cura della rete di relazioni

I/Le manager TP sviluppano strategicamente la propria rete di relazioni e la curano attivamente. Sono presenti nelle reti rilevanti interne al settore e intersettoriali e partecipano ai rispettivi eventi. Frequentano eventi, fiere, riunioni e congressi ecc., curando i contatti con i vari stakeholder su diversi canali. Si confrontano con colleghi e colleghe.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- identificare i diversi stakeholder, i loro ruoli e le offerte nei trasporti pubblici.
- menzionare le basi giuridiche dei trasporti pubblici e applicarle nella situazione concreta.
- spiegare in modo comprensibile il finanziamento dei trasporti pubblici, il sistema tariffario e la regolamentazione delle indennità.
- delineare correttamente il processo di aggiudicazione delle prestazioni di trasporto TP presso la Confederazione, i Cantoni e i Comuni.
- contribuire attivamente a una collaborazione sovragiografica in un comitato interno.
- coinvolgere e considerare gli stakeholder e le interfacce.
- riconoscere sulla base di analisi sistematiche i requisiti futuri, gli sviluppi e le possibilità di miglioramento nel sistema dei TP.
- illustrare soluzioni di trasporto nazionali e internazionali nel traffico merci.
- curare sistematicamente le reti di relazioni personali.

possiedono...

- solide conoscenze dell'interazione tra mercato e politica che influenza direttamente o indirettamente il settore TP.
- conoscenze dell'offerta dei trasporti pubblici e del traffico merci.

- conoscenze approfondite delle correlazioni regionali e politiche all'interno del sistema TP.
- una comprensione approfondita dei processi e delle interfacce nei trasporti pubblici.
- una vasta conoscenza delle condizioni quadro giuridiche e delle esigenze degli stakeholder.
- una comprensione dettagliata del sistema tariffario e conoscenze di base delle comunità dei trasporti.

sono...

- disposti a seguire attivamente cambiamenti, tendenze e progetti strategici e tecnologici del settore nel mercato dei TP.
- intenzionati a stabilire una collaborazione orientata alle soluzioni con le parti sociali e i rappresentanti del personale.
- disposti a partecipare come rappresentanti in comitati tecnici, difendendo attivamente i loro interessi.
- consapevoli dell'importanza di una rete di relazioni instaurata strategicamente e curata in modo attivo.

6.2 Campo d'azione 2: comunicare e negoziare

Competenza

I/Le manager TP comunicano sia all'interno dell'organizzazione sia con stakeholder esterni ed esponenti dei media. Stabiliscono in modo pertinente le diverse esigenze d'informazione e trasmettono le informazioni attraverso i canali adeguati. Si attengono sempre alle disposizioni interne all'azienda. I/Le manager TP conducono le trattative in modo orientato all'obiettivo. Nelle presentazioni hanno un atteggiamento convincente. Nelle situazioni di crisi assumono con autorevolezza la responsabilità per quel che riguarda la comunicazione, l'assistenza e il coordinamento.

Situazione di lavoro tipica

Comunicazione con stakeholder esterni

I/Le manager TP assicurano una comunicazione efficace con gli stakeholder esterni. Analizzano con regolarità il proprio ambiente e gli stakeholder più importanti. Si mettono nei panni degli stakeholder esterni e riconoscono quando e in quale forma l'ambiente manifesta esigenze particolari di informazione, comunicazione e spiegazione. In caso di evento informativo, i/le manager TP pianificano la comunicazione/trasmisione di informazioni specifica per il gruppo target, al fine di garantire che la decisione aziendale possa essere condivisa e accettata. Preparano i contenuti in modo chiaro e specifico per i destinatari, scelgono i canali informativi e gli strumenti adatti e li organizzano in maniera professionale al fine di raggiungere gli obiettivi posti. In questo sono sempre consapevoli del loro ruolo e della loro responsabilità e rispettano in ogni momento la politica d'informazione dell'azienda.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- creare una gestione delle informazioni professionale in seno all'organizzazione e al proprio ambito di responsabilità.

- informare i collaboratori in modo adeguato ai destinatari e ai gruppi target utilizzando i canali adatti.
- organizzare in maniera professionale la comunicazione con gli stakeholder esterni.
- organizzare gli eventi per i clienti, prepararne i contenuti e sfruttarli per curare i contatti.
- curare un approccio professionale e autorevole con gli esponenti dei media.
- comunicare in modo sollecito e autorevole in situazioni di crisi e adottare tutti i provvedimenti necessari.
- applicare in modo orientato agli obiettivi i diversi metodi di moderazione.
- portare avanti trattative orientate alla soluzione, per es. nel quadro dei processi di offerta o nella collaborazione con le autorità.
- perseguire soluzioni consensuali nelle trattative.
- ricorrere a tecniche di presentazione convincenti.

possiedono...

- solide conoscenze nei settori della gestione dell'informazione e della comunicazione come pure dei mezzi di comunicazione.
- conoscenze approfondite nell'approccio con gli stakeholder.
- una comprensione di base del lavoro e del funzionamento dei media.
- una presenza sicura di sé nell'approccio con i rappresentanti dei media.
- una conoscenza operativa completa nel trattamento di incidenti rilevanti e di situazioni di crisi e conoscenze delle relative disposizioni interne.
- solide conoscenze in ambito di moderazione, presentazione, direzione di riunioni e dinamica di gruppo.

sono...

- consapevoli dell'importanza di un flusso d'informazioni conforme alla necessità e alla situazione e armonizzato con la politica d'informazione aziendale.
- disposti ad attenersi con coerenza nella loro comunicazione esterna ai concetti di comunicazione e informazione aziendali.
- disposti a informare i media in maniera adeguata all'obiettivo e alla situazione, conformemente alle istruzioni interne.
- consapevoli dell'importanza di un'informazione rapida, succinta, meditata e comprensibile in una situazione di crisi.
- in grado di immedesimarsi negli stakeholder esterni, di dedurre le necessità d'informazione e di impostare di conseguenza la comunicazione, verificandola sempre in modo critico.
- in grado di preparare le basi e le argomentazioni necessarie per le trattative.

6.3 Campo d'azione 3: lavoro metodico

Competenza

I/Le manager TP si confrontano quasi ogni giorno con problemi complessi. Analizzano queste situazioni in modo completo, trovano le possibili soluzioni, prendono decisioni e pianificano i passi successivi. Dirigono programmi e progetti per attuare con competenza i rispettivi intenti e mantengono una veduta d'assieme sulle attività in corso. In tale contesto, dirigono riunioni e workshop tenendo conto dei diversi interessi dei partecipanti.

Situazione di lavoro tipica

Dirigere progetti

I/Le manager TP dirigono progetti o progetti parziali applicando le tecniche e i metodi correnti e utilizzando i mezzi tecnici adatti. Spiegano il compito, formulano gli obiettivi del progetto, formano un team di progetto adatto e pianificano il progetto dal punto di vista delle tempistiche e finanziario. Sono responsabili per l'acquisto e l'assicurazione delle risorse necessarie (persone, finanze, infrastruttura ecc.). Dirigono il team di progetto e assicurano la comunicazione e l'informazione interna ed esterna. Prestano una grande attenzione al controlling dei progetti. Creano delle buone condizioni quadro per i collaboratori dei progetti, sono presenti e li sostengono all'occorrenza. Organizzano attivamente la relazione con gli stakeholder coinvolti, si immedesimano nel loro mondo e parlano la loro lingua. I/Le manager TP sono responsabili per il conseguimento degli obiettivi del progetto.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- impiegare metodi adatti e orientati agli obiettivi per l'analisi della situazione o del fabbisogno.
- analizzare punti di forza, punti deboli, opportunità e rischi delle soluzioni dei problemi esistenti.
- valutare i risultati delle analisi e dedurre decisioni, obiettivi e misure plausibili.
- elaborare concetti e dedurre provvedimenti concreti.
- dirigere con competenza progetti o progetti parziali.
- preparare in modo orientato agli obiettivi, dirigere e moderare con efficacia riunioni e workshop.
- formulare i requisiti per la soluzione del problema.
- valutare l'effetto delle soluzioni dei problemi e formulare misure di miglioramento.

possiedono...

- un repertorio di metodi di analisi e soluzione dei problemi orientati agli obiettivi.
- conoscenze nella valutazione dei parametri rilevanti per l'impresa.
- solide conoscenze nel management dei progetti e dei rischi.

sono...

- in grado di analizzare regolarmente l'andamento dei progetti e di reagire adeguatamente in caso di inconvenienti o scostamenti dal piano.
- in grado di valutare in maniera autocritica i workshop e di adottare misure di ottimizzazione.
- in grado di coinvolgere i collaboratori dei progetti con una moderazione efficace e di abilitarli ad assumere delle responsabilità.

6.4 Campo d'azione 4: dare forma all'autogestione

Competenza

Nel loro lavoro quotidiano i/le manager TP si confrontano con le esigenze degli stakeholder più disparati. Si procurano in modo efficiente le informazioni di cui questi necessitano e si comportano sempre conformemente al proprio ruolo nel trattamento di tali richieste. Pianificano con consapevolezza la propria formazione continua e perseguono con coerenza gli obiettivi fissati. Prestano sempre attenzione alle proprie risorse personali e adottano per tempo provvedimenti adatti per trovare un equilibrio.

Situazione di lavoro tipica

Organizzare il ruolo consapevolmente

Nel loro lavoro quotidiano, i/le manager TP pensano e agiscono sempre in modo imprenditoriale. Si distinguono per un operato conforme al ruolo di dirigente e per l'elevata capacità di astrazione e di riflessione. Analizzano sia le situazioni quotidiane sia quelle straordinarie che incontrano nella loro attività dirigenziale di tutti i giorni, risolvono completamente i problemi tenendo conto di tutti gli aspetti imprenditoriali e decidono sui passi successivi. I/Le manager TP sono consapevoli del proprio ruolo, analizzano la concezione del proprio ruolo, adattando se necessario il comportamento e agendo conformemente al ruolo stesso.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- creare in modo efficace il proprio management delle informazioni e delle conoscenze.
- comportarsi sempre in modo conforme al ruolo e agire in maniera imprenditoriale.
- attuare con coerenza le proprie fasi di sviluppo tecnico o personale.
- organizzare con efficacia il proprio management delle risorse.

possiedono...

- solide conoscenze metodologiche per gestire le conoscenze e le informazioni.
- conoscenza di diverse strategie e metodi per affrontare lo stress e le situazioni gravose.
- una solida concezione dei ruoli.

sono...

- in grado di verificare il proprio management delle informazioni e delle conoscenze in base ai punti di forza e alle lacune e di ottimizzarlo all'occorrenza.
- in grado di riflettere sul proprio dispendio di energie e di porsi, se necessario, dei limiti.
- in grado di dimostrare regolarmente la concezione del proprio ruolo anche con i collaboratori e di adattare il proprio comportamento e il proprio agire, se necessario.
- disposti a perfezionare con coerenza le proprie competenze personali e tecniche.

6.5 Campo d'azione 5: gestire i processi di pianificazione nei TP

Competenza

I/Le manager TP si confrontano attivamente con gli sviluppi e le sfide del sistema TP. Analizzano l'offerta e le esigenze specifiche dei diversi segmenti di clientela (famiglie, giovani, anziani, disabili, persone attive professionalmente, economie domestiche non motorizzate, ciclisti, clienti Mobility e altri) e rilevano il fabbisogno futuro. Valutano i concetti d'offerta della pianificazione dell'offerta e ne verificano la fattibilità. Dirigono il proprio team nell'elaborazione della bozza d'orario. Operano attivamente o dirigono progetti di sviluppo dei trasporti. I/Le manager TP partecipano al processo d'innovazione e al miglioramento continuo della gestione della mobilità sostenibile e sanno integrare prestazioni di mobilità innovative e offerte di consulenza nella pianificazione dell'offerta.

I/Le manager TP avviano e accompagnano la presentazione di un'offerta per prestazioni nuove ed esistenti e conducono le trattative dell'offerta con i committenti. Offrono anche consulenza a diversi comitati nelle questioni relative ai TP. Sulla base della strategia, allestiscono una pianificazione pluriennale per la flotta. Valutano le nuove offerte messe in esercizio.

I/Le manager TP gestiscono processi dettagliati quali l'orario annuale, la pianificazione delle rotazioni, la pianificazione degli impieghi di veicoli ecc. come pure la pianificazione del personale. Nelle interruzioni pianificate di media e lunga durata avviano i provvedimenti corrispondenti.

Situazioni di lavoro tipiche

Dirigere o dare forma ai progetti di sviluppo dei trasporti

I/Le manager TP dirigono progetti di sviluppo dei trasporti o collaborano in modo costruttivo a grandi progetti di sviluppo dei trasporti regionali. Nel quadro di un progetto viene pianificata l'offerta di trasporto di una regione, spesso con il coinvolgimento di diverse imprese di trasporto.

I/Le manager TP dirigono o partecipano a simili progetti. Insieme alle imprese rappresentate nel gruppo di progetto e ad altri stakeholder elaborano possibili concetti d'offerta. Definiscono i requisiti per lo sviluppo dell'infrastruttura e dei veicoli. Nel team del progetto discutono e negoziano i possibili concetti d'offerta e rappresentano tra l'altro anche gli interessi della propria impresa, tenendo conto dell'idea di base di contribuire a un sistema TP globale di successo.

Gestire processi di pianificazione dettagliati

I/Le manager TP sono responsabili per processi di pianificazione dettagliati come orario annuale, pianificazione delle rotazioni, pianificazione dell'impiego di veicoli e simili. Impiegano il personale corrispondente per compiti di pianificazione e prescrivono eventuali condizioni quadro sovraordinate e tempistiche. Verificano l'utilità e la fattibilità delle pianificazioni allestite. Assicurano in ogni momento che vengano rispettate le disposizioni di legge. In base alle tempistiche prescritte, i/le manager TP approvano le pianificazioni.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- riconoscere sulla base di analisi sistematiche i requisiti futuri, gli sviluppi e le possibilità di miglioramento nel sistema dei TP.
- svolgere, annualmente o in base al progetto, analisi complete del fabbisogno dell'offerta nei TP.
- svolgere analisi del fabbisogno di diversi segmenti di clientela e analisi del comportamento di mobilità (modal split).

- assumere la direzione dei progetti o cooperare con competenza come membri del team del progetto, nell'ambito di progetti di sviluppo dei trasporti interaziendali e regionali.
- comprendere, verificare la plausibilità e valutare i concetti di massima dell'offerta e, in collaborazione con uffici interni, verificarne la fattibilità.
- dirigere nel team la creazione della bozza d'orario e verificarne la plausibilità.
- avviare e gestire il processo d'offerta per le prestazioni TP della loro impresa e condurre in modo orientato agli obiettivi le trattative per l'offerta con i committenti.
- consigliare in modo competente comitati regionali o comunali nelle questioni relative ai trasporti pubblici.
- valutare le nuove offerte messe in esercizio anche in base ai valori pianificati originari.
- allestire in base alle esigenze la pianificazione pluriennale e i processi di pianificazione dettagliati (flotta, orario annuale, rotazione dei veicoli, pianificazione del personale ecc.) conformemente alla strategia e all'offerta TP pianificata.
- analizzare nelle interruzioni di media e lunga durata le ripercussioni su esercizio, orario o produzione e identificare i provvedimenti insieme ai responsabili.
- utilizzare i software specifici TP nei processi di pianificazione.

possiedono...

- una comprensione approfondita degli sviluppi e delle tendenze nei trasporti pubblici (per es. condizioni quadro finanziarie, legali e tecnologiche).
- una comprensione approfondita dei requisiti e dei principi per la scelta del mezzo di trasporto e una buona comprensione del triangolo dell'offerta (infrastruttura/offerta/materiale rotabile).
- conoscenze del management dell'ambiente e dell'energia aziendale.
- una solida conoscenza dei processi e delle interfacce nella struttura dell'offerta e delle cifre indice dell'offerta e degli aspetti economici.
- una comprensione approfondita della mobilità combinata, del problema delle catene che formano la mobilità e dei requisiti delle interfacce.
- una comprensione dettagliata di come nasce una prestazione di trasporto in seno a un'impresa TP.
- una conoscenza dettagliata delle condizioni quadro legali come pure delle correlazioni e degli stakeholder regionali e politici nell'ambito della struttura dell'offerta.
- una comprensione approfondita di come rilevare i limiti di capacità delle risorse esistenti.
- una comprensione dettagliata del processo di ordinazione e aggiudicazione per le prestazioni di trasporto TP presso Confederazione, Cantoni e Comuni.
- una solida comprensione delle condizioni quadro specifiche dei veicoli, della vita utile e del grado di sfruttamento della flotta.
- una comprensione approfondita dei processi di pianificazione dettagliati e sanno istruire i collaboratori di conseguenza.
- conoscenze dei software e hardware rilevanti per i processi di pianificazione.
- una comprensione approfondita delle procedure interne nella progettazione di grandi progetti di costruzione o manifestazioni.
- conoscenze approfondite delle prescrizioni legali della LDL e della OLR, come anche delle disposizioni del CCL vigente per l'impresa.

sono...

- in grado di valutare, in caso di cambiamenti sul mercato, le ripercussioni, le opportunità e i rischi per la propria impresa e di dedurre provvedimenti strategici.

- in grado di integrare soluzioni innovative nella pianificazione.
- in grado di riconoscere tempestivamente il potenziale di ottimizzazione nella fornitura di prestazioni e di determinare i provvedimenti.
- disposti ad analizzare in modo costruttivo offerte/situazioni antieconomiche.
- in grado di valutare in modo realistico le prospettive di sviluppo di tutti i TP in una regione e sanno armonizzarle con gli interessi dei clienti, le opportunità del mercato e gli interessi della propria impresa.
- in grado di verificare i concetti di massima in merito alla congruenza con la strategia aziendale e con le esigenze del committente, nonché in relazione alla fattibilità, ai costi e ai benefici.
- in grado di verificare la plausibilità della bozza d'orario con l'ausilio della statistica aziendale.
- in grado di orientare le offerte alle disposizioni e/o agli obiettivi dei committenti.
- in grado di confrontare i parametri (effettivi) con i valori pianificati originari (teorici), di valutare gli scostamenti e di stimare correttamente il successo dell'attuazione.
- in grado di analizzare le pianificazioni dettagliate in merito a fattibilità, utilità ed efficienza in termini energetici e di risorse e di dedurre dall'analisi le misure di ottimizzazione corrispondenti.
- intenzionati a organizzare la pianificazione del personale in maniera possibilmente efficiente e sostenibile.
- in grado di comprendere velocemente dallo studio dei documenti i concetti per lavori di costruzione o eventi e di valutarne gli effetti.
- in grado di valutare l'influsso di software specifici dei TP, hardware e tecnologia sui processi di pianificazione.

6.6 Campo d'azione 6: assicurare gli acquisti nei TP

Competenza

I/Le manager TP avviano e accompagnano il processo di acquisto sostenibile nei trasporti pubblici (per es. veicoli, sistemi IT, apparecchi, servizi di terzi ecc.). Rilevano il fabbisogno, formulano i requisiti e l'entità delle prestazioni e chiariscono le condizioni quadro finanziarie. Avviano il processo di messa a concorso e lo attuano correttamente dal punto di vista giuridico. Prendono visione delle offerte, negoziano le condizioni e forniscono suggerimenti alla direzione/al Consiglio d'amministrazione.

Situazione di lavoro tipica

Acquistare infrastrutture IT

Nell'acquisto di infrastrutture IT (software, hardware), i/e manager TP collaborano strettamente con gli uffici interni competenti e con i fornitori esterni. I/Le manager TP partecipano all'accertamento del fabbisogno, chiariscono i potenziali di efficienza energetica e delle risorse, verificano varie alternative e valutano gli effetti dei nuovi acquisti. Collaborano all'elaborazione delle specifiche tecniche. Avviano il processo di messa a concorso sulla base del profilo dei requisiti elaborato per la soluzione tecnologica. Valutano insieme agli uffici interni le diverse offerte e formulano una raccomandazione. Inoltre, pianificano l'attuazione e l'introduzione della nuova tecnologia IT.

Acquistare veicoli

I/Le manager TP sono responsabili per l'acquisto di veicoli nel loro ambito di lavoro. Creano un'organizzazione di progetto con rappresentanti dei settori Tecnica, Esercizio e Sostenibilità/Management dell'ambiente. Nel quadro di tale lavoro di progetto rilevano il fabbisogno, i requisiti dell'UFT e dei committenti e cercano, d'intesa con i collaboratori, possibilità di ottimizzazione per i veicoli esistenti. Valutano diverse possibilità di soluzione ed effettuano quindi l'ordinazione tramite il catalogo dei prodotti interni oppure avviano il processo di messa a concorso. Nei procedimenti sottoposti all'accordo GATT/WTO, prestano attenzione al rispetto delle disposizioni. Per la messa a concorso, elaborano il capitolato d'oneri e definiscono i criteri di aggiudicazione. In questo si assicurano che, oltre alle esigenze aziendali e alle disposizioni legali, siano presi in considerazione anche il miglioramento dell'efficienza energetica e delle risorse, il rispetto delle risorse naturali e l'efficienza economica. Per questa fase operativa, i/le manager TP coinvolgono attivamente il proprio team o i propri esperti. Nel farlo si attengono alle condizioni quadro preventivate. Dopo la messa a concorso, conducono eventualmente trattative con i fornitori sulle condizioni di consegna. I/Le manager TP verificano e valutano le offerte ricevute dai fornitori, coinvolgendo il proprio team. Effettuano la valutazione sulla base del capitolato d'oneri e dei criteri di aggiudicazione. Presentano i risultati alla direzione e/o al comitato direttivo e formulano una raccomandazione. La direzione e/o il comitato direttivo prendono la decisione di aggiudicazione definitiva sulla base di tale valutazione.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- acquistare prestazioni di terzi tenendo conto delle condizioni quadro giuridiche degli acquisti pubblici e di aspetti ecologici, sociali ed economici.
- assicurare in maniera durevole l'acquisto di veicoli tenendo conto delle disposizioni legali, aziendali e finanziarie, dell'utilizzo sostenibile ed efficiente di risorse ed energia e delle esigenze della clientela e dei committenti.
- partecipare con competenza all'acquisto dell'infrastruttura IT.

possiedono...

- ampie conoscenze degli acquisti pubblici e del diritto degli appalti pubblici.
- una conoscenza dettagliata dell'accordo GATT/WTO e di tutte le altre disposizioni legali per le messe a concorso.
- una solida comprensione del procedimento degli acquisti e familiarità con l'allestimento di capitolati d'oneri e la definizione dei criteri di assegnazione nelle messe a concorso.
- conoscenze di base degli sviluppi tecnologici e delle innovazioni ecologiche nel settore dei trasporti pubblici (per es. sistemi IT interni ed esterni).
- approfondite conoscenze del conto degli investimenti.

sono...

- in grado di analizzare il fabbisogno di prestazioni esterne.
- in grado di verificare, in base alla strategia e all'offerta TP pianificata, se nei prossimi anni saranno necessari acquisti di nuovi veicoli.
- intenzionati a effettuare acquisti il più possibile sostenibili dal punto di vista ecologico, tecnico ed economico.
- in grado di valutare gli effetti dei nuovi acquisti nel settore dell'infrastruttura IT.
- motivati a negoziare costi d'acquisto possibilmente bassi dal punto di vista dell'impresa.

- in grado di specificare in dettaglio, insieme a esperti interni, le esigenze tecniche ed ecologiche di veicoli e infrastruttura IT specifiche per il cliente, il committente, l'azienda, di annotarle sistematicamente e di dedurre concrete possibilità di soluzione.
- in grado di verificare dal punto di vista tecnico, insieme a esperti e/o al proprio team, le offerte dei fornitori in relazione ai criteri di aggiudicazione definiti, valutarle realisticamente e sottoporre alla direzione e/o al comitato direttivo una raccomandazione comprensibile per la decisione sull'acquisto.

6.7 Campo d'azione 7: gestire la produzione TP

Competenza

I/Le manager TP assumono la responsabilità complessiva per la produzione e l'esercizio. Affidano ai loro capiteam l'attuazione operativa. Sorvegliano e supportano i capiteam. Per lo svolgimento ottimale dell'esercizio operativo, chiariscono regolarmente i punti di forza e quelli deboli delle tecnologie e dei sistemi IT specifici dei TP e avviano, all'occorrenza, ulteriori provvedimenti.

Analizzano le valutazioni di report e riscontri dei clienti e decidono quali temi devono continuare a essere perseguiti. Su tale base, rilevano il potenziale di ottimizzazione nei settori della produzione e dell'esercizio, lo presentano nei rispettivi comitati e assicurano l'attuazione dei provvedimenti definiti e la verifica della loro efficacia.

In seno all'impresa, si confrontano con i rappresentanti di altre regioni e si battono per gli interessi della propria regione.

Situazione di lavoro tipica

Dirigere l'esercizio operativo

I/Le manager TP hanno la responsabilità complessiva per la direzione operativa dell'esercizio nel proprio settore. Tramite i loro collaboratori assicurano che le risorse disponibili nella disposizione corrente (per es. carichi merci, veicoli, collaboratori) siano impiegate in maniera efficiente e con un elevato orientamento al cliente. Coordinano l'attuazione dell'esercizio operativo attraverso i propri capiteam. Tramite questi ultimi, i/le manager TP assicurano il raggiungimento degli obiettivi in relazione a sicurezza, soddisfazione dei clienti, puntualità ed economicità. Sorvegliano l'attuazione e supportano i capiteam all'occorrenza. Assicurano la verifica regolare dei processi lavorativi e organizzano un monitoraggio della qualità.

Gestire e perfezionare l'infrastruttura IT

I/Le manager TP sono responsabili affinché l'esercizio delle tecnologie e dei sistemi IT specifici dei TP sia garantito nell'attività operativa. Si confrontano con i rispettivi capiteam sui punti di forza e sulle lacune dell'esercizio. I/Le manager TP si ritengono l'anello di congiunzione tra gli utenti e il settore Informatica. Raccolgono le necessità di perfezionamento di software e hardware, formulano i requisiti concreti e ne chiariscono la fattibilità.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- dirigere, assumendo la responsabilità complessiva, l'esercizio operativo del proprio settore nel rispetto della sicurezza, della soddisfazione dei clienti, della puntualità, dell'efficienza energetica e dell'impiego delle risorse e dell'economicità.
- valutare nella postelaborazione la produzione o l'esercizio con i mezzi adatti.
- identificare insieme agli uffici chiave il potenziale di ottimizzazione nella produzione o nell'esercizio e pianificare l'attuazione.
- attuare i provvedimenti di ottimizzazione nel proprio settore entro i termini previsti.
- verificare l'efficacia dei provvedimenti di ottimizzazione nella produzione dei TP.
- contribuire attivamente a una collaborazione sovregionale in un comitato interno.
- assicurare l'esercizio e il perfezionamento dei sistemi IT specifici dei TP nell'attività operativa.

possiedono...

- una comprensione dettagliata del sistema TP globale, dei propri processi di produzione e delle interfacce.
- una comprensione dettagliata delle analisi costi-benefici e ampie conoscenze dei parametri rilevanti relativi all'esercizio operativo.
- spiccate tecniche di comunicazione e di gestione dei conflitti.
- conoscenze di base delle architetture e dei sistemi IT.

sono...

- intenzionati a garantire l'esercizio operativo in modo orientato alla clientela ed economico.
- in grado di analizzare i processi lavorativi dell'esercizio operativo, di verificarne la qualità e di dedurre provvedimenti per l'ottimizzazione.
- disposti a trovare soluzioni di consenso con altri settori o organizzazioni e a scendere a compromessi.
- in grado di verificare i provvedimenti in base ai parametri e alle valutazioni dei riscontri, l'attuazione tempestiva e l'efficacia delle ottimizzazioni.
- intenzionati a perseguire con vigore l'attuazione e ad affrontare attivamente eventuali resistenze.
- intenzionati a illustrare in modo trasparente le lacune nell'efficacia delle ottimizzazioni e a valutare nuovamente i problemi legati a posti chiave.
- intenzionati a sviluppare ulteriormente l'infrastruttura IT attraverso lo scambio proattivo con collaboratori e utenti finali.
- in grado di riconoscere le esigenze degli utenti finali nel settore delle nuove tecnologie e di dedurre misure adeguate.

6.8 Campo d'azione 8: assistere la clientela aziendale e del traffico merci

Competenza

I/Le manager TP sono responsabili per l'assistenza alla clientela aziendale e del traffico merci. Spesso si muovono come uno dei tanti offerenti del libero mercato. Definiscono obiettivi di vendita, acquisiscono nuovi incarichi di clienti aziendali e del traffico merci, sviluppano insieme a loro soluzioni personalizzate e valutano la collaborazione nell'ambito di colloqui regolari. Attribuiscono particolare importanza a un'elevata qualità dei servizi per garantire una relazione

duratura con i clienti. Inoltre, partecipano allo sviluppo di prodotti e alla pianificazione e attuazione di misure di marketing e distribuzione per rendere visibili i pacchetti di servizi. Partecipano attivamente all'organizzazione e allo svolgimento di eventi per i clienti.

Situazione di lavoro tipica

Assistere la clientela aziendale

I/Le manager TP sono le persone di contatto per la clientela aziendale. Acquisiscono, curano e approfondiscono le relazioni con la clientela aziendale, rafforzandole in modo mirato all'occorrenza. Raccolgono le esigenze della clientela aziendale e la assistono durante la realizzazione di progetti (per es. nell'elaborazione di soluzioni ticket).

Sviluppare nuove attività con la clientela del traffico merci o sviluppare ulteriormente le attività esistenti

Nel settore del traffico merci, i/le manager TP acquisiscono clienti chiave importanti e dal fatturato elevato. In questo, cercano sempre di instaurare una collaborazione a lungo termine tra l'impresa e i clienti. Mostrano alla potenziale clientela i vantaggi di una collaborazione e sviluppano soluzioni specifiche per favorire l'ottimizzazione del trasporto merci.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- acquisire clienti aziendali e del traffico merci nel libero mercato.
- instaurare le relazioni con la clientela in modo duraturo e professionale.
- offrire soluzioni di trasporto alla clientela attuale o a nuovi clienti potenziali nel traffico merci, illustrandone i vantaggi.
- analizzare le esigenze della clientela, sviluppare soluzioni per i clienti e aiutare nell'attuazione.
- pianificare insieme alla sezione Marketing misure di marketing e distribuzione adatte.
- organizzare eventi per i clienti, prepararne i contenuti e sfruttarli per curare i contatti.

possiedono...

- ottime conoscenze del libero mercato della mobilità e delle offerte dei TP.
- una buona veduta d'insieme del settore, delle esigenze della clientela e dei settori d'attività.
- solide conoscenze nelle tecniche di vendita e di fidelizzazione della clientela.
- conoscenze di base in marketing e comunicazione (per es. canali, strumenti ecc.).
- buone conoscenze dell'offerta e del pricing dei servizi, buone conoscenze della distribuzione (sistemi, canali, fasi di sviluppo pianificate ecc.).
- ottime conoscenze delle tariffe e dei calcoli di stima.
- ottime conoscenze delle soluzioni di trasporto nazionali e internazionali nel traffico merci.
- approfondite conoscenze di economia aziendale.

sono...

- consapevoli dell'importanza di una cura dei clienti attiva e orientata ai servizi.
- consapevoli della differenza tra il libero mercato e i trasporti pubblici e ne deducono le conseguenze.
- in grado di riconoscere i potenziali dei clienti, di rilevare precisamente le esigenze della clientela aziendale e del traffico merci e di determinare le migliori offerte possibili.
- motivati a instaurare relazioni d'affari a lungo termine con i loro clienti aziendali e del traffico merci.
- in grado di valutare correntemente le offerte e i concetti per i clienti e di svilupparli in base ai risultati.

- intenzionati a curare un approccio di collaborazione e fiducia con i loro clienti aziendali e del traffico merci.
- in grado di analizzare i dati dei clienti e le cifre di vendita e di dedurre le misure per aumentare il rendimento.
- disposti a chiarire con professionalità anche le situazioni difficili con i clienti e i colloqui di reclamo.
- motivati a partecipare agli eventi per clienti, a presentarsi in modo sicuro e a sostenere colloqui con i clienti.

6.9 Campo d'azione 9: dare forma ai processi aziendali nelle imprese di trasporto

Competenza

I/Le manager TP danno forma ai processi aziendali in seno al loro settore. Insieme alla direzione definiscono i principi normativi e strategici, concretizzano la strategia e ne assicurano l'attuazione. Nei processi di cambiamento, realizzano una pianificazione completa, definiscono obiettivi concreti e accompagnano i collaboratori nell'attuazione. Infine, valutano il successo dei provvedimenti

Situazione di lavoro tipica

Attuare la strategia

I/Le manager TP sviluppano una pianificazione dell'attuazione per il proprio settore. Nel processo di attuazione della strategia accompagnano attivamente il proprio team e conducono un dialogo sugli obiettivi strategici. Prendono sul serio i timori dei collaboratori e sconfiggono le resistenze. Accompagnano attivamente l'attuazione delle misure strategiche e controllano il successo. Inoltre, informano regolarmente la direzione e il Consiglio d'amministrazione in merito alla riuscita.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- tradurre le basi normative (linee guida, visione, obiettivi ambientali ed energetici e simili) per il proprio ambito di competenza e attuarle nel lavoro quotidiano.
- elaborare basi strategiche per diversi ambiti (per es. offerta, marketing, distribuzione ecc.) in un processo adeguato.
- pianificare in modo orientato agli obiettivi e realizzare l'attuazione della strategia nel proprio settore.
- dirigere in modo orientato agli obiettivi.
- pianificare e svolgere in modo strutturato e conforme alla situazione progetti di cambiamento completi.

possiedono...

- conoscenze approfondite nell'ambito della conduzione aziendale normativa e nella gestione strategica nel settore dei TP.
- conoscenze approfondite nel settore Corporate Social Responsibility (CSR).
- un repertorio di metodi di moderazione e comunicazione.

- conoscenze metodologiche e tecniche nel settore dell'attuazione della strategia e della gestione del cambiamento.
- una comprensione approfondita dell'impiego di strumenti e metodi di pianificazione adatti.
- una comprensione approfondita dell'impiego di strumenti di conduzione adatti.
- una conoscenza metodologica sicura nella pianificazione e nell'accompagnamento dei processi di cambiamento.

sono...

- in grado di verificare l'attuazione delle basi normative nel quotidiano, di dedurre ed eventualmente di attuare provvedimenti di ottimizzazione.
- disposti a integrare nelle loro considerazioni tutti gli aspetti che influenzano il processo di sviluppo della strategia.
- in grado di analizzare il processo di sviluppo della strategia e, all'occorrenza, apportare correzioni.
- consapevoli dell'importanza di un'attuazione attiva della strategia, che implementano insieme ai propri collaboratori.
- disposti ad affrontare con professionalità i timori e le resistenze dei collaboratori nel quadro dell'attuazione della strategia e dei processi di cambiamento.
- disposti a tenere informati la direzione e il Consiglio d'amministrazione sullo stato dell'attuazione della strategia.
- in grado di riflettere in modo critico sull'attuazione della strategia e sui progetti di cambiamento insieme ai propri collaboratori e di intervenire con correzioni in caso di eventuali scostamenti.
- consapevoli del fatto che il successo dei progetti di cambiamento dipende in misura determinata da un'organizzazione completa e convincente delle informazioni e della comunicazione.

6.10 Campo d'azione 10: dirigere i collaboratori

Competenza

I/Le manager TP sono responsabili per il reclutamento e la conduzione dei collaboratori. Assicurano l'occupazione dei posti vacanti e l'introduzione di nuovi collaboratori nell'impresa o nel settore. Provvedono a valutazioni regolari del personale, pianificano insieme ai collaboratori il loro sviluppo e la loro qualificazione e li dirigono con competenza anche in situazioni difficili. I/Le manager TP assicurano che i collaboratori dispongano di tutte le informazioni per loro necessarie.

Situazione di lavoro tipica

Valutare il personale

I/Le manager TP valutano periodicamente i propri collaboratori in base al sistema di valutazione aziendale. Preparano con cura i colloqui di valutazione annuali (ed eventuali colloqui intermedi). I/Le manager TP tengono i colloqui con i collaboratori in modo strutturato e in un contesto tranquillo e protetto. Oltre a una valutazione delle prestazioni e del comportamento (grado di raggiungimento degli obiettivi) dei collaboratori, prestano attenzione anche alla loro promozione. Formulano insieme ai collaboratori intese sugli obiettivi annuali e pianificano le rispettive misure

di sviluppo. I/Le manager TP documentano il processo di valutazione nel sistema di valutazione aziendale, conformemente alle disposizioni.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- valutare in modo realistico il fabbisogno quantitativo e qualitativo di personale.
- reclutare il personale adatto per il proprio settore in base ai processi standard esistenti.
- definire le descrizioni dei posti e i profili dei requisiti.
- istruire e accompagnare in modo competente i nuovi collaboratori durante la fase introduttiva.
- assegnare ai collaboratori incarichi completi e chiari, abbinati a responsabilità e competenze, e accompagnarli individualmente nell'attuazione.
- gestire le situazioni di conduzione difficili per mezzo di metodi e in modo orientato alle soluzioni.
- pianificare e attuare provvedimenti in base ai risultati della valutazione della soddisfazione del personale.
- organizzare lo sviluppo dei collaboratori in linea con gli obiettivi aziendali e le richieste del personale.
- valutare i collaboratori in modo obiettivo ed equo in base al sistema di valutazione aziendale.
- informare i collaboratori in modo adeguato ai destinatari e ai gruppi target utilizzando i canali adatti.
- pianificare e svolgere formazioni adatte alle necessità e al fabbisogno per il proprio team.
- promuovere la formazione continua dei collaboratori orientata alle necessità e al fabbisogno in ambito di efficienza energetica e delle risorse (per es. ECO-Drive, guida adattiva ADL ecc.).

possiedono...

- conoscenze approfondite in ambito di reclutamento e conduzione del personale.
- conoscenze fondate nelle questioni di diritto del lavoro.
- conoscenze approfondite nella valutazione e nello sviluppo del personale.
- una comprensione approfondita di metodi e tecniche per creare la cultura del team.
- una conoscenza di base nell'organizzazione metodico-didattica delle formazioni.
- un ampio repertorio di metodi di comunicazione e moderazione.

sono...

- in grado di valutare in modo realistico il fabbisogno qualitativo e quantitativo di personale.
- in grado di valutare con competenza l'idoneità di potenziali candidati con l'ausilio dei tool e delle tecniche esistenti e di prendere decisioni motivate in merito all'assunzione.
- consapevoli dell'importanza dei riscontri costruttivi e li promuovono attivamente.
- in grado di riflettere regolarmente sulle prestazioni dei collaboratori nel quadro dei punti sulla situazione e di definire all'occorrenza provvedimenti adeguati.
- in grado di valutare correttamente il raggiungimento degli obiettivi dei propri collaboratori e di concordare, se necessario, misure correttive adeguate o nuovi obiettivi.
- motivati a procedere in modo chiaro e obiettivo nell'approccio con le situazioni difficili e gli inconvenienti nel team.
- motivati ad analizzare insieme ai collaboratori la necessità di sviluppo, a pianificare misure di sviluppo e a sostenere attivamente e controllare l'attuazione.
- in grado di valutare realisticamente i punti di forza e le lacune dei collaboratori e di dedurre obiettivi adatti.
- interessati a un confronto costruttivo nel team e a organizzarlo attivamente.

- disposti a tenere conto in misura adeguata delle risorse disponibili nel team nell'organizzazione della collaborazione nel team.

6.11 Campo d'azione 11: assicurare la conduzione finanziaria nei TP

Competenza

I/Le manager TP assicurano il rispetto delle disposizioni finanziarie del proprio settore. Stilano un piano di business per diversi progetti, definiscono il budget annuale e provvedono durante l'anno a controlli regolari del budget. Allestiscono una pianificazione pluriennale per gli investimenti previsti e rilevano costi ed eventuali utili supplementari.

Situazione di lavoro tipica

Stilare il budget

I/Le manager TP stilano un budget annuale per la propria sezione/il proprio settore, accordato al budget complessivo dell'impresa. Effettuano un calcolo di stima dei fatturati e dei costi e calcolano diverse varianti. Presentano il budget al servizio superiore.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- stilare un piano di business realistico e comprensibile con l'ausilio di un modello standard.
- allestire per tempo per la propria sezione o il proprio settore un budget accordato al budget complessivo dell'impresa.
- tenere conto, nell'elaborazione del budget, dei progetti di finanziamento e indennizzo nei trasporti pubblici.
- garantire un controllo regolare del budget e adottare provvedimenti adatti.
- allestire una pianificazione degli investimenti chiara e comprensibile.

possiedono...

- una conoscenza dettagliata della pianificazione del budget e degli investimenti.
- conoscenze approfondite del finanziamento e delle disposizioni sulle indennità nei TP.
- conoscenze comprovate nell'ambito dei parametri finanziari.
- una comprensione di base del management dei costi.

sono...

- in grado di concretizzare le proprie idee commerciali dal punto di vista dell'economia aziendale, tenendo conto di tutti gli aspetti influenti e analizzando in modo critico la realizzabilità.
- in grado di valutare se le loro ipotesi finanziarie sono realistiche e armonizzate tra loro.
- in grado di riconoscere tempestivamente gli scostamenti negativi dal budget e di reagirvi immediatamente.
- in grado di valutare correttamente i rischi associati alla pianificazione degli investimenti.

6.12 Campo d'azione 12: dare forma alle condizioni quadro dell'organizzazione

Competenza

I/Le manager TP creano le condizioni quadro necessarie per un funzionamento ineccepibile dell'organizzazione.

Tenendo conto dell'organizzazione complessiva, definiscono l'organizzazione strutturale e procedurale per il proprio settore, la descrivono in dettaglio e la presentano ai rispettivi comitati. Per la relativa attuazione, approntano l'infrastruttura delle postazioni di lavoro e IT necessaria. Verificano regolarmente il rispetto delle disposizioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza (QUS) e del Management dei rischi e la conformità alla legge dei propri processi aziendali. All'occorrenza, apportano adattamenti alla forma dell'organizzazione.

Situazioni di lavoro tipiche

Dare forma all'organizzazione dei processi

I/Le manager TP danno forma ai processi per il proprio settore o verificano la fattibilità e la plausibilità dei processi definiti. Assicurano una buona armonizzazione tra le interfacce esistenti. Accompagnano correntemente l'attuazione dei processi. Nel quadro della creazione delle prestazioni descrivono le procedure delle diverse offerte per riconoscere la necessità di ottimizzazione o nuove idee. Visualizzano le procedure nelle riunioni del team e discutono punti di forza e lacune e le possibili conseguenze.

Rispettare le disposizioni in materia di qualità, ambiente e sicurezza (QUS)

I/Le manager TP sono responsabili per il rispetto delle disposizioni QUS nel proprio ambito di lavoro. A tal fine traducono le disposizioni interne all'azienda in materia di qualità, ambiente e sicurezza in misure concrete che comunicano ai propri collaboratori. Sensibilizzano i propri collaboratori sulle richieste nel settore QUS e li istruiscono con cura (per es. nel settore qualità sull'orientamento al cliente e sulla qualità del servizio o per es. nel settore della sicurezza sul lavoro). I/Le manager TP controllano il rispetto delle disposizioni da parte dei collaboratori e adottano all'occorrenza provvedimenti di ottimizzazione. Inoltre, analizzano regolarmente se sono presenti lacune in ambito QUS e adottano all'occorrenza misure preventive.

Criteri legati alle prestazioni in dettaglio

I/Le manager TP sono capaci di...

- dare forma all'organizzazione strutturale e procedurale nel proprio settore in base alle necessità e agli aspetti di economia aziendale.
- muoversi in modo professionale nelle strutture e nei processi dell'impresa.
- creare in modo orientato agli obiettivi l'infrastruttura dei posti di lavoro nel proprio ambito operativo.
- gestire in modo orientato agli obiettivi l'infrastruttura IT.
- attuare le disposizioni QUS nel proprio ambito operativo in conformità alla direttive vigenti.
- assicurare in modo continuo e previdente il management dei rischi nel proprio ambito operativo.
- assicurare il rispetto delle condizioni quadro giuridiche nel proprio ambito operativo.

possiedono...

- buone conoscenze nella creazione delle organizzazioni e nel management dei processi.

- una comprensione completa dell'organizzazione.
- conoscenze di base nella gestione dell'infrastruttura delle postazioni di lavoro.
- una buona comprensione dei requisiti dell'infrastruttura IT.
- una comprensione approfondita nell'attuazione del processo di miglioramento continuo.
- conoscenze metodologiche nell'attuazione di un management dei rischi efficace.
- approfondite conoscenze delle condizioni quadro giuridiche rilevanti del proprio ambito di lavoro.

sono...

- disposti ad assumere una visione imprenditoriale complessiva nell'elaborazione di soluzioni organizzative.
- in grado di sottoporre regolarmente a una verifica critica l'organizzazione strutturale e procedurale nonché le interfacce, adattandole all'occorrenza.
- consapevoli che un'analisi affidabile del fabbisogno di infrastruttura di postazioni di lavoro è fondamentale per una gestione riuscita.
- motivati a pianificare e svolgere in modo adeguato l'implementazione della nuova infrastruttura IT.
- intenzionati ad attribuire grande importanza a un'elevata consapevolezza della qualità e a una spiccata attenzione rivolta alla clientela.
- in grado di analizzare regolarmente l'attuazione delle disposizioni QUS e di adottare, all'occorrenza, dei provvedimenti.
- in grado di valutare i rischi in modo realistico e adottare i relativi provvedimenti.
- in grado di valutare gli effetti delle novità delle basi legali sul proprio ambito di lavoro.