



Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici

# **Programma di formazione per le aziende formatrici**

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

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

*Versione del 31 luglio 2023*

## Breve glossario per favorire la comprensione

<b>Espressione</b>	<b>Spiegazione</b>
<b>Agente TP</b>	Abbreviazione per la professione «agente dei trasporti pubblici AFC»
<b>Berufcockpit</b>	Nome della piattaforma digitale di insegnamento e apprendimento per la professione
<b>CI</b>	Corso interaziendale (luogo di formazione)
<b>CLF</b>	Coordinamento dei luoghi di formazione
<b>Commissione SP&amp;Q</b>	Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale
<b>DA</b>	Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni
<b>LFPPr</b>	Legge sulla formazione professionale
<b>login</b>	Ditta «login formazione professionale SA» (gestione del settore dei trasporti pubblici per conto dell'Unione dei trasporti pubblici)
<b>OFor</b>	Ordinanza in materia di formazione
<b>OFPr</b>	Ordinanza sulla formazione professionale
<b>oml</b>	Organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>SP</b>	Scuola professionale (luogo di formazione)
<b>UTP</b>	Unione dei trasporti pubblici (oml nazionale della professione)

## Indice

<b>1.</b>	<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
1.1	Principi dell'orientamento alle competenze operative e della cooperazione tra luoghi di formazione	4
1.2	Requisiti dei formatori nelle aziende	4
1.3	Competenze operative, obiettivi di valutazione e tassonomia	5
1.3.1	Competenze trasversali	7
<b>2.</b>	<b>Programma di formazione</b>	<b>8</b>
2.1	Tabella di coordinamento dei luoghi di formazione	8
2.1.1	Raccomandazioni per gli adeguamenti temporali	9
2.2	Citazioni sulle competenze operative e sugli incarichi pratici	10
2.2.1	Feedback e riflessione	12
<b>3.</b>	<b>Documentazione dell'apprendimento, portfolio e rapporto di formazione</b>	<b>14</b>
3.1	Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni	14
3.2	Portfolio	14
3.3	Rapporto di formazione	15
<b>Allegati</b>		<b>16</b>
I.	Svolgimento esemplare del semestre per la formazione sul luogo di formazione azienda	16
II.	Tabella di coordinamento dei luoghi di formazione	18
III.	Indirizzi di contatto	19

## 1. Introduzione

Il presente programma di formazione si basa sull'Ordinanza in materia di formazione e sul piano di formazione del 5 gennaio 2021 per la formazione professionale di base come «Agente dei trasporti pubblici AFC». Questo documento spiega e specifica i contenuti della formazione in conformità al piano di formazione, nonché le informazioni secondo il concetto di informazione e formazione e la tabella di coordinamento dei luoghi di formazione.

Ringraziamo di cuore tutte le aziende formatrici per il loro impegno nella formazione dei futuri agenti dei trasporti pubblici!

L'intenzione del presente documento è quella di supportare i formatori nella pianificazione, strutturazione e conduzione della formazione nella pratica aziendale. Il documento offre un aiuto per la formazione degli apprendisti nell'azienda formatrice con l'obiettivo di garantirne un ottimale accompagnamento nell'acquisizione delle competenze operative della professione. Il documento integra la partecipazione al corso del modulo specialistico di login formazione professionale SA per tutti i formatori di tutte le aziende del settore.

Per gli altri luoghi di formazione e la PQ, compreso il lavoro pratico individuale (LPI), esistono documenti separati.

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

Il piano di formazione della professione è strutturato secondo il modello dell'orientamento alle competenze operative. Ciò significa che l'attenzione è rivolta alle situazioni operative tipiche della professione (competenze operative) – le competenze operative degli agenti dei trasporti pubblici (per ulteriori dettagli vedere capitolo 2 del piano formativo). Un professionista orientato alle competenze operative si distingue per la padronanza del proprio mestiere e per agire in modo responsabile come persona matura nella vita personale, professionale e sociale.

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

Il modello dell'orientamento alle competenze operative presuppone che ogni luogo di formazione partecipi attivamente al processo di interconnessione. Per consentire e promuovere la collaborazione tra i luoghi di formazione e facilitare l'interconnessione, è stato definito nella tabella di coordinamento dei luoghi di formazione quando e in che modo ciascun luogo di formazione dovrebbe idealmente sviluppare determinate competenze operative.

Tutti i luoghi di formazione utilizzano come documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni la piattaforma di insegnamento e apprendimento «Berufscockpit». Nel luogo di formazione azienda, vengono affrontati e analizzati incarichi pratici. Il «Portfolio» nel «Berufscockpit» documenta il progresso delle competenze delle persone in formazione e, attraverso la documentazione delle prestazioni, viene redatto il rapporto di formazione.

### 1.2 Requisiti dei formatori nelle aziende

I requisiti minimi per lavorare come formatore nelle aziende formatrici sono stabiliti nell'Ordinanza sulla formazione professionale (OFor, art. 44) come segue:

- attestato di frequenza del corso di 40 ore o certificato equivalente, rispettivamente diploma federale di formatore in azienda (100 ore di studio) o un certificato equivalente;
- un attestato federale di capacità nella professione in cui impartiscono la formazione o un titolo equivalente;
- almeno due anni di esperienza professionale nel settore in cui impartiscono la formazione.

I responsabili pratici sono esentati da questi requisiti se si limitano a fornire assistenza pratica agli apprendisti per conto dei formatori.

Per conto dell'oml, login formazione professionale SA offre un «Modulo specialistico per agenti TP (dall'inizio del tirocinio2022+)» specifico per la professione. Si raccomanda ai formatori e ai responsabili pratici di tutte le aziende formatrici di partecipare a questo corso. Le informazioni per l'iscrizione sono riportate nell'Allegato III.

Per le attività di formazione nell'associazione delle aziende formatrici di login formazione professionale SA si applicano ulteriori requisiti.

### 1.3 Competenze operative, obiettivi di valutazione e tassonomia

Per ogni competenza operativa è descritta nel piano di formazione una tipica situazione professionale. Gli obiettivi di valutazione della competenza operativa derivano da questa situazione tipica e dal processo di lavoro associato e concretizzano così la situazione descritta.

La tabella più sotto mostra la descrizione della situazione della competenza operativa a.1.

<b>Campo di competenze operative a: Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela</b>		
<b>Competenza operativa a.1: redigere piani d'offerta e d'esercizio per i servizi di trasporto</b>		
Gli agenti dei trasporti pubblici sono incaricati di redigere o adattare i piani d'offerta o d'esercizio nel rispetto delle prescrizioni sulle scadenze. Ottengono le informazioni relative alla struttura quantitativa dei clienti o delle merci. Inoltre, definiscono il luogo di partenza, di arrivo e l'ora del trasporto e, nel caso delle merci, di quale merce si tratta. Successivamente, gli agenti dei trasporti pubblici rilevano le risorse disponibili e stabiliscono l'offerta supplementare necessaria. Chiariscono con gli interlocutori le risorse a disposizione e all'occorrenza adeguano la pianificazione. Sono inoltre consapevoli delle dipendenze che esistono nell'intero sistema dei TP. Utilizzano in modo efficiente i sistemi aziendali prestabiliti. In una fase successiva gli agenti dei trasporti pubblici creano varianti, tenendo conto delle condizioni quadro finanziarie, delle particolarità locali nonché dei possibili rischi. Controllano le diverse varianti in relazione all'impiego economico delle risorse, alla qualità e alla soddisfazione della clientela. Successivamente presentano le varianti al/alla committente in modo conforme al destinatario e motivano la loro scelta. In seguito all'approvazione della variante preferita, elaborano il programma tenendo conto dei termini, delle scadenze, all'attenzione degli interlocutori.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
...	...	...

Tabella 1 Esempio di descrizione della situazione tratto dal piano di formazione

Nel piano di formazione sono definiti gli obiettivi di valutazione per ogni luogo di formazione. Sono formulati in modo tale da essere osservabili e quindi valutabili. Sono la base per la valutazione concreta e differenziata e sono utilizzati per la valutazione conclusiva del raggiungimento della competenza operativa.

Nella tabella riportata più sotto sono riportati alcuni obiettivi di valutazione dell'azienda relativi alla competenza operativa a.1

<b>Campo di competenze operative a: Pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela</b>		
<b>Competenza operativa a.1: redigere piani d'offerta e d'esercizio per i servizi di trasporto</b>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
a.1.1 Identificano le condizioni quadro aziendali e legali nonché ulteriori informazioni rilevanti relative all'incarico. (C3)		
a.1.9 Rilevano le capacità di libero utilizzo e calcolano il fabbisogno supplementare. Inoltre utilizzano i sistemi aziendali prestabiliti in modo efficiente. (C4)		
a.1.12 Elaborano varianti realizzabili. (C3)		
..		

Tabella 2 Estratto degli obiettivi di valutazione dell'azienda del piano di formazione

A ogni obiettivo di valutazione è assegnato un livello tassonomico. Il livello esprime la complessità dell'obiettivo di valutazione ed è quindi anche detto «livello C». Gli obiettivi di valutazione del luogo di formazione azienda sono di solito al livello C 3 o superiore, mentre le basi importanti del sapere e del comprendere dei livelli 1 e 2 sono acquisite negli altri luoghi di formazione.

La tabella seguente mostra una descrizione dei livelli C secondo sezione 2.3 del piano di formazione:

<b>Livello</b>	<b>Definizione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>C 1</b>	<b>Sapere</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Esempio:</i> a.1.10 Sono in grado di citare la capienza dei mezzi di trasporto più importanti, le disposizioni e gli standard. (Scuola professionale)
<b>C 2</b>	<b>Comprendere</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio:</i> b.1.2 Sono in grado di descrivere i diversi sistemi d'informazione per i clienti e i relativi vantaggi e svantaggi. (Scuola professionale)
<b>C 3</b>	<b>Applicare</b>	Gli agenti dei trasporti pubblici AFC applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio:</i> c.2.7 Informano i clienti oralmente o per iscritto nella prima lingua nazionale nonché in una seconda lingua nazionale o

<b>Livello</b>	<b>Definizione</b>	<b>Descrizione</b>
		in inglese e, se necessario, mostrano loro possibilità di viaggio o di trasporto alternative. (Azienda)
<b>C 4</b>	<b>Analizzare</b>	<p>Gli agenti dei trasporti pubblici AFC analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali.</p> <p><i>Esempio:</i> a.1.2 Analizzano le tendenze/gli sviluppi tecnologici e sociali e assegnano i fattori d'influenza rilevanti per i TP. (Scuola professionale)</p>
<b>C 5</b>	<b>Sintetizzare</b>	<p>Gli agenti dei trasporti pubblici AFC combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme.</p> <p><i>Esempio:</i> b.2.3 In diverse situazioni di esercitazione e sotto pressione temporale valutano l'entità e gli effetti di uno scostamento dalla norma e definiscono le misure immediate da adottare. (Corsi interaziendali)</p>
<b>C 6</b>	<b>Valutare</b>	<p>Gli agenti dei trasporti pubblici AFC valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri.</p> <p><i>Esempio:</i> d.2.3 Elaborano proposte di ottimizzazione e le valutano tenendo conto delle disposizioni legali e aziendali in materia di sicurezza, redditività e orientamento alla clientela. (Azienda)</p>

Tabella 3 Significato dei livelli C con esempio secondo il piano di formazione

### 1.3.1 Competenze trasversali

Non esistono descrizioni di situazioni professionali specifiche per le competenze trasversali come il «lavoro di squadra» o l'«utilizzo di strumenti digitali». Queste competenze vengono sempre applicate e valutate in relazione a una specifica situazione professionale e sono incluse nell'obiettivo di valutazione.

## 2. Programma di formazione

La pratica professionale dei professionisti è al centro del programma di formazione. Gli apprendisti devono essere introdotti e istruiti alle attività pratiche nell'azienda formatrice.

Il piano di formazione specifica *14 competenze operative* in 4 campi di competenze operative:

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

Tabella 4 Panoramica delle competenze operative secondo il piano di formazione

Queste competenze operative vengono inserite in una sequenza di apprendimento significativa grazie alla tabella di coordinamento dei luoghi di formazione.

### 2.1 Tabella di coordinamento dei luoghi di formazione

Per facilitare e promuovere la cooperazione tra i luoghi di formazione, il momento della formazione delle singole competenze operative per ogni luogo di formazione è registrato nella tabella di coordinamento dei luoghi di formazione (vedere Figura1). I formatori in azienda possono adattare il momento esatto alle esigenze dell'apprendista e dell'azienda



formatrice. Quanto più precisamente un'azienda si orienta alla raccomandazione del CLF, tanto meglio si adatteranno i contributi dei luoghi di formazione SP e CI.

Aiuto alla lettura della Figura 1: dall'alto verso il basso, sono elencate le competenze operative per ogni campo di competenze operative e, da sinistra a destra, i tre luoghi di formazione per semestre: scuola professionale (SP), corsi interaziendali (CI), azienda.

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

Figura1 Tabella CLF

Una versione ingrandita della tabella CLF è riportata nell'Allegato II; la tabella CLF, comprensiva di una legenda dettagliata, può essere scaricata dal [sito web della professione sul sito voev.ch](http://www.voev.ch).

Ai fini di una rappresentazione semplificata dello svolgimento ideale, nella tabella CLF una competenza operativa viene trattata solo una volta in un semestre, ma è ovviamente possibile una ripetizione o un approfondimento supplementare in un semestre successivo.

La tabella CLF utilizza le due fasi «I» e «P» per il luogo di formazione azienda: **I** (per «introduzione»): in azienda gli apprendisti vengono introdotti gradualmente nella competenza operativa, e **P** (per «incarico pratico»): l'incarico pratico appartenente alla competenza operativa viene elaborato in questo semestre. Sono a disposizione da uno a due mesi per trattare ciascuna competenza operativa. I formatori decidono se assegnare agli apprendisti incarichi pratici per una o più competenze operative contemporaneamente.

All'inizio del tirocinio, alla scuola professionale vengono sviluppate le basi fondamentali per ogni competenza operativa del campo di competenze operative. Con l'aumentare delle conoscenze e dell'esperienza, dovrebbe essere possibile applicare le conoscenze professionali in azienda in tutti i campi di competenze operative. Nel quinto semestre, l'attenzione si concentra sul campo di competenze operative d. I lavori svolti nei campi di competenze operative a o b possono essere ripetuti e approfonditi nell'ottica del perfezionamento. Non appena gli apprendisti sono in grado di ottimizzare le offerte e lo svolgimento dell'esercizio, hanno compreso i processi di base della professione. Il lavoro in azienda serve ora anche come preparazione al lavoro pratico individuale (LPI).

### 2.1.1 Raccomandazioni per gli adeguamenti temporali

In caso di adeguamenti temporali alla tabella CLF in azienda, le seguenti raccomandazioni possono essere utili per l'orientamento:

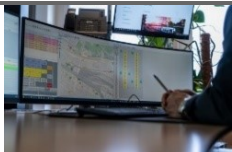

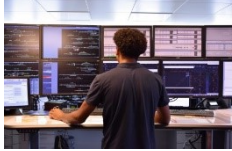
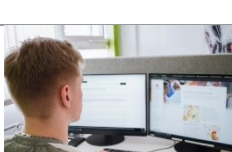
Tema	Raccomandazione
------	-----------------

<b>Portata</b>	Per semestre vengono trattate 2 - 4 <i>competenze operative</i>
<b>Durata</b>	Le fasi (introduzione o approfondimento) <i>vengono elaborate in un semestre.</i>
<b>Interconnessione</b>	L'elaborazione di una competenza operativa <i>avviene in modo «crescente» all'interno del campo di competenze operative</i> , affinché si tenga conto della crescente complessità.
<b>Sequenza</b>	Tutte le competenze operative dei campi di competenze operative A, B e C sono state trattate <i>almeno una volta entro la fine del 4° semestre.</i>
<b>Approfondimento</b>	Le competenze operative già trattate possono essere ripetute e approfondite nel 5° e 6° semestre.
<b>Coordinamento dei contenuti</b>	Se le competenze operative sono trattate in azienda <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>prima che negli altri luoghi di formazione</i> l'azienda svolge il lavoro introduttivo aggiuntivo in loco individualmente o in corsi.</li> <li>• <i>dopo gli altri luoghi di formazione</i>, i formatori stabiliscono il collegamento con gli altri luoghi di formazione.</li> </ul>

## 2.2 Citazioni sulle competenze operative e sugli incarichi pratici

Per ogni competenza operativa ci sono delle «citazioni». Una citazione spiega in poche frasi come la competenza operativa può essere dimostrata nei cinque luoghi d'impiego e funge quindi da aiuto alla comprensione. Le «citazioni» sono collegate a immagini riconoscibili della firma nel «Berufscockpit».

La tabella seguente elenca esempi di citazioni che appartengono all'incarico pratico della competenza operativa b2 «Sviluppare e valutare varianti d'orario»:

<b>Luogo d'impiego</b>	<b>Immagine della firma</b>	<b>Citazione (esempio)</b>
<b>Traffico locale</b>		«Per un evento programmato nel centro città, sviluppo concetti di deviazione che hanno il minor impatto possibile sui viaggiatori.»
<b>Pianificazione</b>		«Un comune vuole collegare un nuovo quartiere ai TP. Elaboro diverse varianti a questo scopo.»
<b>Centrale d'esercizio ferroviaria</b>		«Pianifico l'esercizio a binario semplice durante l'interruzione della tratta e dopo l'attuazione valuto se sono riuscito a farlo secondo le esigenze dei clienti e la redditività.»
<b>Amministrazione</b>		«Sono responsabile della pianificazione della riunione del team. Pianifico/riservo il tempo necessario, tenendo conto della disponibilità di tutti i partecipanti e delle risorse necessarie (ad es. sala riunioni»


Luogo d'impiego	Immagine della firma	Citazione (esempio)
		sufficientemente grande, videoproiettore ecc.).»
<b>Traffico merci</b>		«Per un'azienda di logistica, è importante collegare nuove destinazioni. Io elaboro diverse varianti, tenendo conto delle capacità delle tracce e delle esigenze del committente.»

Tabella 5 Luogo d'impiego con immagine della firma

Per ogni competenza operativa è stato creato un incarico pratico formulato in modo generale. Gli incarichi pratici vengono elaborati esclusivamente in formato digitale nel «Berufsc cockpit». Gli incarichi pratici si differenziano chiaramente nel contenuto dagli incarichi delle altre competenze operative, anche all'interno del medesimo campo di competenze operative. Sulla base della sostenibilità del piano di formazione, gli incarichi pratici sono strutturati in modo generico; ad esempio, nella pianificazione delle risorse sono sempre elencati il personale, i veicoli e l'infrastruttura, al fine di rappresentare le diverse situazioni nelle aziende formatrici. Sono formulati in modo tale da poter essere utilizzati nei diversi luoghi d'impiego e per i diversi sistemi di trasporto.

Gli incarichi pratici contengono i seguenti elementi:

Elemento	Descrizione
<b>Introduzione</b>	Inserimento nella competenza operativa
<b>Note importanti / materiali e ausili</b>	Suggerimenti per l'elaborazione e rimandi agli ausili. Per quanto riguarda i requisiti specifici dell'azienda, spesso sono formulati in termini generali con la possibilità di documentare i requisiti specifici dell'azienda.
<b>Tempo necessario</b>	Una stima del tempo necessario per l'elaborazione (senza introduzione / istruzione / abilitazione).
<b>Fase 1</b>	Qui gli apprendisti descrivono il loro ambito di lavoro personale. Ciò consente di eseguire e documentare in modo specifico le fasi successive.
<b>Dalla fase 2</b>	Le fasi si basano sugli obiettivi di valutazione della competenza operativa e sono elencate orientandosi al processo, analogamente agli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. Gli apprendisti elaborano l'incarico e mostrano come soddisfano gli obiettivi di valutazione nell'azienda formatrice.
<b>Riflessione</b>	La riflessione sui risultati individuali è una fase estremamente importante della formazione orientata alle competenze operative. Anche il riferimento ai contenuti della scuola professionale e del CI fornisce un importante contributo alla connessione.

Tabella 6 Elementi degli incarichi pratici

Gli incarichi pratici vengono trattati in tre sequenze:

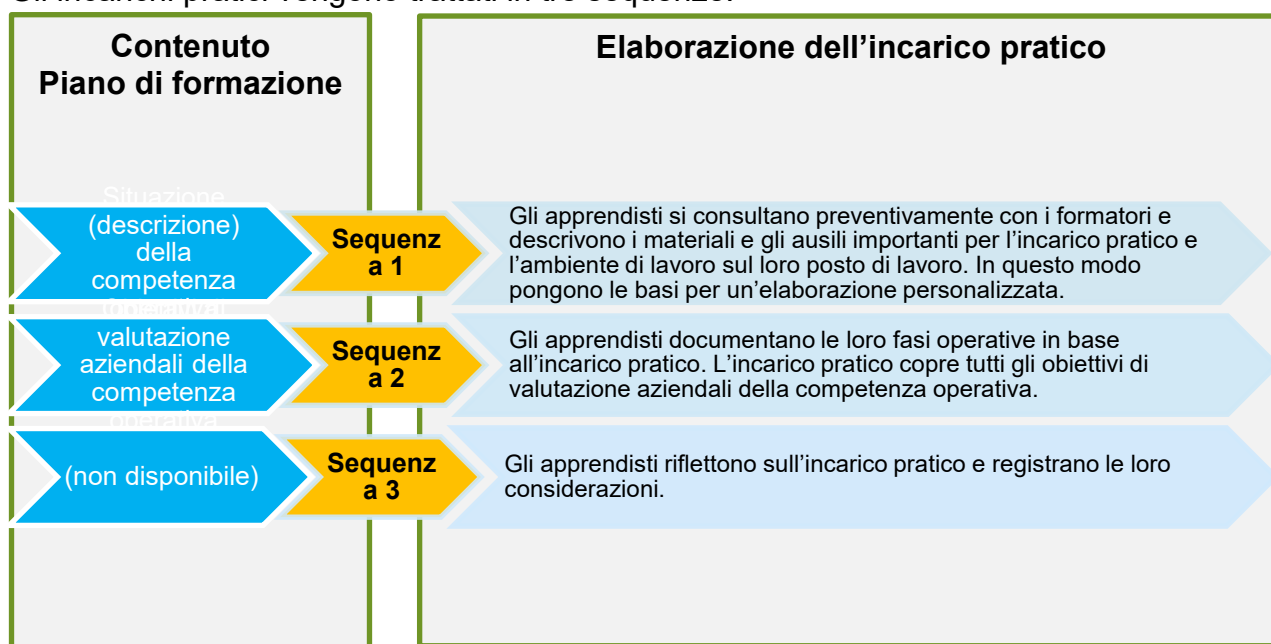


Figura 2 Le tre sequenze dell'elaborazione di un incarico pratico

Si consiglia di definire le aspettative al momento dell'assegnazione dell'incarico, prima dell'inizio dell'elaborazione, al fine di raggiungere la profondità di contenuto necessaria.

Gli apprendisti realizzano quindi l'incarico pratico sulla base delle istruzioni passo passo. Documentano il loro lavoro con testi, foto, registrazioni audio, cortometraggi ecc. La forma specifica può essere predefinita dai formatori, definita da loro insieme agli apprendisti o scelta dagli apprendisti stessi. Con il progredire della formazione, si può assegnare agli apprendisti più responsabilità.

Dopo aver completato l'incarico pratico, gli apprendisti effettuano un'autovalutazione degli obiettivi di valutazione associati all'incarico pratico. Una panoramica del livello di competenza e delle competenze operative acquisite viene fornita nel «Berufscockpit» del portfolio degli apprendisti.

L'inserimento nel mondo del lavoro degli apprendisti (sequenza 1 nell'Figura 2 in alto) consente il massimo riferimento possibile al lavoro quotidiano. I formatori hanno il compito di trasmettere a seconda della situazione le nozioni necessarie relative ai processi lavorativi. La documentazione degli incarichi pratici preparata dagli apprendisti funge da indicatore delle conoscenze, delle competenze e delle abilità sviluppate dagli apprendisti.

### 2.2.1 Feedback e riflessione

I formatori forniscono agli apprendisti un feedback sugli incarichi pratici. I feedback scritti vengono forniti nel «Berufscockpit»; oltre al feedback scritto, si raccomanda vivamente uno scambio orale.

I feedback possono essere forniti già durante l'elaborazione dell'incarico pratico per ogni fase di lavoro completata, o alla fine per un incarico pratico completamente elaborato.

I feedback possono basarsi sulle seguenti semplici domande guida:

- lo svolgimento dell'incarico pratico e la documentazione soddisfano le aspettative definite?

- Cosa colpisce positivamente?
- Dove c'è ancora potenziale di sviluppo?

Se un incarico pratico viene eseguito in modo insufficiente, sarà respinto per essere migliorato. Le scadenze per le correzioni devono essere pianificate in modo tale da offrire il tempo necessario per apportare eventuali miglioramenti.

I formatori valutano anche gli obiettivi di valutazione associati all'incarico pratico; i relativi dettagli sono riportati nella sezione 3.2 relativa al «Portfolio»).

### 3. Documentazione dell'apprendimento, portfolio e rapporto di formazione

#### 3.1 Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni avviene lavorando e riflettendo sugli incarichi pratici, come descritto nel capitolo 2. Gli incarichi pratici devono essere intesi come istruzioni di lavoro e di documentazione in cui gli apprendisti registrano le attività tipiche del loro lavoro quotidiano in azienda.

Tale documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni contribuisce allo sviluppo strutturato delle competenze sul luogo di formazione azienda. Per gli apprendisti funge da opera di consultazione sui lavori e i processi essenziali nell'ambiente professionale durante l'apprendistato, la PQ (in particolare l'LPI) e anche per la loro successiva attività professionale.

#### 3.2 Portfolio

Dopo aver elaborato ogni incarico pratico, gli apprendisti valutano il loro stato attuale degli obiettivi di valutazione aziendali. Nel «Berufscockpit» è possibile scegliere per ogni obiettivo di valutazione tra «non introdotto», «introdotto», «praticato» e «raggiunto».

Durante la discussione degli incarichi pratici completati, si evidenziano le differenze tra l'autovalutazione dell'apprendista e la valutazione esterna dei formatori. Si discutono i motivi delle diverse valutazioni.

Gli apprendisti possono visualizzare la loro valutazione attuale di tutte le competenze operative nella sezione «Portfolio» della scheda «Panoramica delle competenze» del «Berufscockpit»:

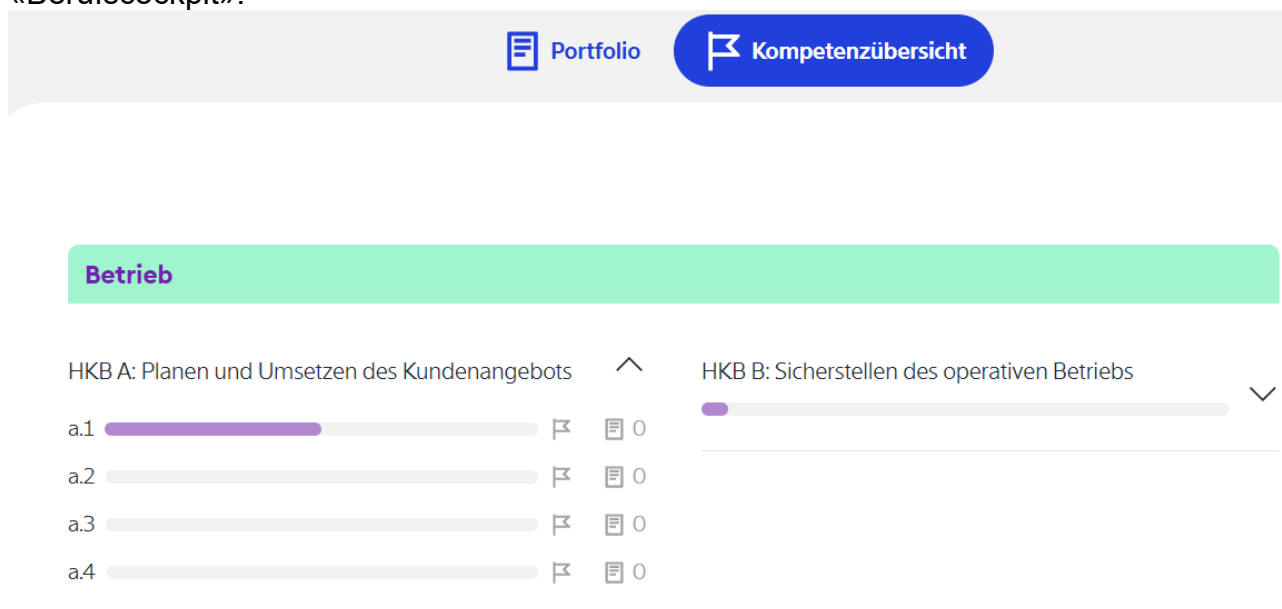


Figura 3 Panoramica delle competenze nel portfolio

La barra di avanzamento aumenta non appena un obiettivo di valutazione viene etichettato come «raggiunto». Al fine di riconoscere l'aumento complessivo delle competenze, valutano regolarmente tutte le competenze operative in base al grado di raggiungimento degli obiettivi di valutazione aziendali.

### **3.3 Rapporto di formazione**

Oltre a discutere l'autovalutazione e la valutazione esterna, i formatori analizzano e discutono le prestazioni e il comportamento con gli apprendisti almeno una volta a semestre. La discussione ha il carattere di un «colloquio con i collaboratori» e può includere elementi di coaching.

Alla base di tali colloqui vi sono gli incarichi pratici con le autovalutazioni e le valutazioni esterne, nonché altre osservazioni sul lavoro quotidiano.

Prima o durante il colloquio, i formatori redigono il rapporto di formazione prescritto (OFor, art. 13). Attualmente si raccomanda l'uso del modello di rapporto di formazione del CSFO. È possibile che in futuro il rapporto di formazione possa essere creato direttamente anche nel Berufscockpit. Le informazioni in merito saranno inviate direttamente ai formatori via e-mail dal produttore del «Berufscockpit».

## Allegati

### I. Svolgimento esemplare del semestre per la formazione sul luogo di formazione azienda

	Compiti dei formatori	Compiti degli apprendisti	Ausili
Inizio del semestre	Definizione delle competenze operative rilevanti per questo semestre.  Decisione sulla modalità di elaborazione delle competenze operative: in modo graduale o parallelo.	Nessuno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano di formazione</li> <li>Tabella CLF</li> <li>Citazioni</li> <li>Programma di formazione specifico dell'azienda (se disponibile)</li> </ul>
Primo mese	Comunicazione dell'incarico pratico da svolgere agli apprendisti con un esempio di applicazione tipica sul posto di tirocinio.  Importante: Definizione delle aspettative	Leggere l'incarico pratico e formulare la fase 1 Porre domande al formatore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citazioni</li> <li>Incarichi pratici</li> <li>Procedura modello</li> </ul>
Correntemente	Introduzione/istruzione/abilitazione sul posto di tirocinio.  Familiarizzare con i processi di lavoro e spiegarli	Documentazione indipendente in conformità con i requisiti dell'incarico pratico.  Rivolgersi al formatore per qualsiasi domanda sulla documentazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione interna all'azienda</li> </ul>
Fine mese	Visualizzare lo stato intermedio/il risultato secondo la procedura definita.  Feedback agli apprendisti e valutazione esterna degli obiettivi di valutazione.	Riflessione e conclusione dell'incarico con autovalutazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incarichi pratici degli apprendisti</li> </ul>
Secondo mese	Fornire un feedback sull'incarico pratico eseguito.  Introdurre il nuovo incarico.	Se necessario, apportare modifiche/miglioramenti.  Effettuare l'autovalutazione degli obiettivi di valutazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Domande guida per la valutazione degli incarichi pratici</li> </ul>
Ulteriori mesi	Continuare come nel primo e nel secondo mese.  Spiegazione delle 2 - 4 competenze operative scelte.  Dialogo corrente	Continuare come nel primo e nel secondo mese.	
Sesto mese	Assicurarsi che tutte le competenze operative siano state elaborate come previsto e che tutti gli obiettivi di valutazione siano stati valutati.		
Fine del semestre	Preparazione del colloquio e del rapporto di formazione.  Effettuare il colloquio di valutazione del semestre.	Adeguare l'autovalutazione di tutti gli obiettivi di valutazione.  Rivedere lo stato generale della formazione nel portfolio.	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Video esplicativo del CSFO sul rapporto di formazione</a></li> <li><a href="#">Spiegazioni del CSFO sul rapporto di formazione con esempio</a></li> <li><a href="#">Modello del rapporto di formazione CSFO</a></li> </ul>



<b>Compiti dei formatori</b>		<b>Compiti degli apprendisti</b>	<b>Ausili</b>
	Stabilire le fasi di sviluppo specifiche, tenendo conto anche del confronto tra l'autovalutazione e la valutazione esterna.	Feedback ai formatori sulla collaborazione sperimentata.	

Il seguente processo mostra un esempio dei compiti dei formatori e degli apprendisti in base alle spiegazioni del presente programma di formazione:

## II. Tabella di coordinamento dei luoghi di formazione

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

### III. Indirizzi di contatto

Per eventuali richieste sono disponibili le seguenti possibilità di contatto:

Richiesta	Informazioni di contatto
<b>Domande generali sulla formazione</b>	<p>Unione dei trasporti pubblici, Dählhölzliweg 12, 3000 Berna 6 <a href="https://www.voev.ch/">https://www.voev.ch/</a>, <a href="mailto:info@voev.ch">info@voev.ch</a></p> <p>Pagina specifica della professione: <a href="https://www.voev.ch/de/Bildung-im-oeV/Berufliche-Grundbildung/FachfrauFachmann-oeV-EFZ">https://www.voev.ch/de/Bildung-im-oeV/Berufliche-Grundbildung/FachfrauFachmann-oeV-EFZ</a></p>
<b>Formazione per formatori</b>	<p>I corsi di 40 ore per aspiranti formatori sono pubblicati dagli uffici cantonali della formazione professionale.</p> <p>Corsi specifici per le singole professioni per formatori: login formazione professionale SA, Riggenschtrasse 8, 4601 Olten Tel. 058 852 50 00, <a href="https://www.login.org/it/corsi">https://www.login.org/it/corsi</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo specifico per la professione <a href="#">«Agenti TP (dall'inizio del tirocinio 2022+)»</a></li> <li>• Per i formatori dell'associazione delle aziende formatrici di login formazione professionale SA è necessaria la frequenza di altri corsi (tra cui «Basic») (per dettagli vedere la homepage)</li> </ul>
<b>Domande sul programma di formazione per aziende formatrici</b>	<p>login formazione professionale SA, Riggenschtrasse 8, 4601 Olten Tel. 058 852 50 00</p> <p><a href="mailto:planung@login.org">planung@login.org</a></p>
<b>Domande sui corsi interaziendali</b>	<p>login formazione professionale SA, Riggenschtrasse 8, 4601 Olten Tel. 058 852 50 00</p> <p><a href="mailto:planung@login.org">planung@login.org</a></p>
<b>Accesso e supporto Berufscockpit</b>	<p>Accesso a Berufscockpit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli apprendisti ricevono i dati d'accesso da login formazione professionale SA</li> <li>• I responsabili dei luoghi di formazione ordinano l'accesso presso login formazione professionale SA: <a href="https://www.login.org/de/bestellung-zugriff-berufscockpit-fuer-lernortverantwortliche">https://www.login.org/de/bestellung-zugriff-berufscockpit-fuer-lernortverantwortliche</a></li> </ul> <p>Supporto Berufscockpit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:servicedesk@login.org">servicedesk@login.org</a></li> <li>• Tel. 058 852 55 66</li> </ul>