

Tabella competenze/percorsi formativi

	GRUPPI OMOGENEI DI COMPETENZE PROFESSIONALI AZIENDALI	CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO PER L'ACQUISIZIONE/PERFEZIONAMENTO DELLE COMPETENZE
GRUPPO DI COMPETENZE "A" "ATTIVITA' DI CURA E ASSISTENZA CLIENTELA"	Il dipendente effettua attività di facilitazione a vasto raggio rivolta alla clientela, fornendo supporto attivo e diretto nei luoghi ove si eroga il servizio (a terra e a bordo). In particolare, specialmente a terra nei punti complessi di interscambio e di massima affluenza, ma anche a bordo, ove ritenuto utile e necessario: 1) fornisce informazioni sul servizio e sulle modalità di accesso, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie; 2) effettua la vendita dei titoli di viaggio; 3) effettua, laddove utile e necessario, attività di mediazione culturale, anche a supporto del personale addetto all'attività di controllo; 4) fornisce assistenza ai disabili, anche a bordo, facilitando in particolare la salita e la discesa dal mezzo; 5) effettua, laddove utile, gestione dei flussi di salita e discesa, anche esortando al corretto utilizzo degli ingressi e delle uscite; 6) partecipa a programmi di sensibilizzazione ed orientamento alla mobilità sostenibile presso le scuole.	1) Il programma di esercizio : le linee, le strade, le fermate, le fasce orarie, i titoli di viaggio; 2) I regolamenti regionali sugli obblighi per le aziende e per gli utenti; 3) L'utilizzo delle nuove tecnologie e loro potenzialità applicate alle informazioni da erogare all'utenza; 4) La relazione con l'utenza: le tecniche, i comportamenti consigliati e quelli da evitare; 5) La mediazione culturale; 6) L'assistenza ai disabili correlata alla necessità a terra e a bordo; 7) Gestione dei flussi di salita e discesa; 8) I programmi per le scuole: linee generali e tecniche di esposizione.
GRUPPO DI COMPETENZE "B" "ATTIVITA' CONTROLLO"	Il dipendente, applicando le specifiche direttive impartite dall'azienda di natura anche normativa e amministrativa: 1) verifica a terra e a bordo il possesso e la validità dei titoli di viaggio da parte dell'utenza; 2) contesta gli inadempienti; 3) applica le sanzioni mediante le specifiche procedure; 4) incassa le sanzioni immediatamente liquidate; 5) affronta le eventuali problematiche, anche avvalendosi dell'attività di mediazione culturale dei dipendenti addetti all'assistenza clientela, e/o mediante segnalazione alle autorità competenti; 6) al fine di rilevare e rimuovere intralci alla circolazione dei mezzi pubblici aziendali, effettua il controllo della sosta e delle corsie preferenziali in zone critiche e/o in occasione di eventi di particolare attrazione (stadio, mercati, fiere), segnalando le eventuali infrazioni alle autorità competenti.	1) I titoli di viaggio offerti dall'azienda e loro validità; 2) La verifica : inquadramento normativo e giuridico, il pubblico ufficiale, le possibilità e i limiti della qualifica; 3) La verifica: aspetti relazionali, tecniche e metodi, i comportamenti consigliati e quelli da evitare; 4) La gestione dei casi difficili, la mediazione culturale; 5) Cassa e rendicontazione; 6) Il controllo della sosta e delle corsie preferenziali: inquadramento tecnico-giuridico.
GRUPPO DI COMPETENZE "C" "ATTIVITA' DI MONITORAGGIO SUI FLUSSI E SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO"	Il dipendente effettua il monitoraggio sul campo dei flussi e della qualità del servizio, applicando le metodologie aziendali. In particolare: 1) effettua direttamente il rilievo dei flussi dei passeggeri (saliti e discesi), sulle linee e agli orari definiti dall'azienda; 2) effettua direttamente il monitoraggio sui singoli parametri costituenti la qualità	1) I flussi saliti e discesi: tecniche di rilevazione operativa; 2) Il contratto di servizio, indici di qualità e rilevazione; 3) Tecniche di somministrazione dei questionari di customer satisfaction all'utenza; 4) Il monitoraggio operativo dei flussi di traffico: tecniche e metodologie.

	complessiva del servizio, definiti e individuati dall'azienda; 3) somministra direttamente alla clientela questionari e domande correlati ad indagini sull'utilizzo del servizio da parte dell'utenza; 4) effettua rilievi sui flussi di traffico e sui parametri di fluidità e scorrimento inerenti i percorsi delle autolinee e nelle tratte e nodi critici di interferenza fra mobilità pubblica e privata.	
GRUPPO DI COMPETENZE "D" "ATTIVITA' DI MANUTENZIONE NON COMPLESSA DI INFRASTRUTTURE"	Il dipendente interviene sui supporti infrastrutturali a terra e a bordo, comprendenti anche le infrastrutture tecnologiche, mediante interventi manutentivi non complessi. In particolare: 1) effettua interventi su apparati di validazione dei titoli di viaggio a bordo; 2) aggiorna i pannelli informativi a bordo; 3) effettua interventi sulle fermate (orari e informazioni), comprese le paline elettroniche.	1) Gli apparati di validazione a bordo: tecniche di piccola manutenzione; 2) L'aggiornamento dei pannelli informativi a bordo; 3) Le paline statiche ed elettroniche: tecniche di piccola manutenzione