

Agente dei trasporti pubblici AFC

Trasporti

L'agente dei trasporti pubblici gestisce le mansioni centrali di assistenza presso aziende di trasporto urbane e regionali che utilizzano treni, tram e autobus. Pianifica l'impiego del personale e dei veicoli, così come delle offerte per il trasporto di passeggeri e merci, effettuando analisi per ottimizzare i servizi del trasporto pubblico.

Attività

Pianificazione del personale e dei veicoli

- stabilire i piani di servizio dei collaboratori in base a necessità dell'azienda, tasso di occupazione, orari e assenze annunciate, prevedendo anche opzioni di riserva
- registrare i dati in un sistema informatizzato di gestione del tempo di lavoro e comunicare la pianificazione al personale
- pianificare l'assegnazione dei veicoli con l'ausilio di applicazioni informatiche, valutando sia le necessità ordinarie sia quelle legate allo svolgimento di eventi particolari, come manifestazioni o esposizioni
- osservare i piani di rotazione e di manutenzione del materiale
- garantire la disponibilità di veicoli di sostituzione in caso di guasti tecnici o di ritardi importanti
- gestire le situazioni impreviste, organizzando trasporti speciali e personale supplementare

Informazione e comunicazione

- pianificare le informazioni destinate alla clientela, a volte anche in una lingua straniera, per il trasporto di passeggeri e merci, ad esempio su orari, tariffe o alternative in caso di perturbazioni del traffico
- inserire le informazioni nei sistemi informatici affinché vengano diffuse su tabelloni, app, sito web o tramite gli autoparlanti
- collaborare con gli organizzatori di eventi in modo da poter prevedere le necessità e adattare l'offerta di trasporto
- garantire la presenza di personale sufficiente per informare e assistere la clientela
- annunciare disagi o perturbazioni e aggiornare le informazioni fino alla risoluzione del problema
- ricevere ed elaborare i reclami della clientela del trasporto di passeggeri e merci, nel rispetto della protezione dei dati

Analisi e ottimizzazione

- raccogliere ed elaborare dati operativi sull'offerta di trasporto e sulle risorse, in particolare di personale, veicoli e infrastrutture
- effettuare analisi e confrontare la situazione teorica con quella reale
- proporre miglioramenti per i servizi, con ad esempio modifiche a orari, frequenze o infrastrutture
- verificare l'efficacia delle nuove misure e adattarle di nuovo a seconda del risultato

Condizioni di lavoro

Gli agenti e le agenti dei trasporti pubblici lavorano in team ed eseguono compiti amministrativi al computer, in uffici di posti di comando o centrali d'esercizio. Possono essere in contatto radio con i conducenti dei mezzi di trasporto pubblico e sono regolarmente in comunicazione con interlocutori esterni all'azienda e con una clientela proveniente da diverse regioni linguistiche. Gli orari di lavoro sono irregolari e comprendono anche serate, fine settimana e giorni festivi.

Questi professionisti e queste professioniste trovano impiego presso aziende ferroviarie, tranviarie, di autobus o di navigazione, a livello nazionale, regionale o urbano. Dopo alcuni anni di esperienza professionale e in base alle competenze acquisite, possono specializzarsi e accedere a posizioni di responsabilità, ad esempio nelle risorse umane o nella gestione degli incidenti.

Attitudini e interessi

Attitudini

Attitudine a lavorare in team
Facilità di contatto
Attitudine per le lingue
Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
Disponibilità
Spirito metodico
Buona reattività in situazioni d'urgenza
Resistenza allo stress

Interessi

Pianificare, organizzare
Consigliare

Formazione

Questa formazione si svolge tramite un tirocinio in azienda.

Azienda

Formazione pratica in un'azienda di trasporti pubblici: 4 giorni a settimana.

Scuola

Formazione teorica alla Scuola professionale commerciale (SPC) presso il Centro professionale commerciale (CPC) di Bellinzona: 1 giorno a settimana.

Corsi interaziendali

18 giornate su 3 anni

Durata

3 anni

Condizioni di ammissione

Aver terminato la scuola dell'obbligo.

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, è possibile conseguire la maturità professionale dopo la formazione professionale di base.

Titolo

Attestato federale di capacità (AFC) di agente dei trasporti pubblici

Formazione continua

Attestato professionale federale

Specialista dei trasporti pubblici APF

<https://www.orientamento.ch/it/professioni/specialista-dei-trasporti-pubblici-apf>

Diploma federale

Manager dei trasporti pubblici EPS

Scuola specializzata superiore

Specialista turistico/a SSS

<https://www.orientamento.ch/it/professioni/specialista-turistico-a-sss>

Marketing manager SSS

<https://www.orientamento.ch/it/professioni/marketing-manager-sss>

Scuola universitaria professionale

Bachelor SUP in sistemi di trasporto

<https://www.orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/pianificazione-del-territorio-geomatica>

Le condizioni di ammissione variano a seconda della scuola universitaria.

Professioni simili

Professione

Impiegato/a di commercio AFC

<https://www.berufsberatung.ch/de/it/professioni/impiegato-a-di-commercio-afc>

Professione

Operatore/trice per la comunicazione con la clientela AFC

<https://www.berufsberatung.ch/de/it/professioni/operator-e-trice-per-la-comunicazione-con-la-clientela-afc>

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

0.631.26.0

Link utili

Centro professionale commerciale Bellinzona (CPC)

<https://www.cpcbellinzona.ti.ch/>

Unione dei trasporti pubblici (UTP)

<https://www.voev.ch/fr/Bienvenue>

(in francese e tedesco)

login

<https://www.login.org/it>

Partner competente per la formazione professionale nel mondo della mobilità Svizzera

Basi legali

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/74115?lang=it>