



Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr (OdAFW)  
Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)  
Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

**forum**

*formation professionnelle  
du sauvetage*

DIRETTIVE INERENTI AL REGOLAMENTO D'ESAME  
per

**l'esame professionale superiore di Quadri  
nell' ambito delle organizzazioni di salvataggio**

del 15.10.2019

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
1.1	Basi giuridiche .....	3
1.2	Organi	
1.2.1	Organo responsabile .....	3
1.2.2	Commissione d'esame e segretariato d'esame.....	3
<b>2</b>	<b>Profilo professionale e le relative competenze.....</b>	<b>4</b>
2.1	Panoramica dei processi di lavoro e delle competenze.....	6
2.2	Processi di lavoro e delle competenze .....	7
<b>3</b>	<b>Informazioni per il conseguimento del diploma .....</b>	<b>21</b>
3.1	Procedura amministrativa .....	21
3.2	Tasse d'esame.....	21
3.3	Ammissione all'esame .....	21
<b>4</b>	<b>Esame .....</b>	<b>23</b>
4.1	Organizzazione e svolgimento.....	23
4.2	Fasi d'esame, svolgimento e valutazione .....	23
4.2.1	Tesi .....	23
4.2.2	Presentazione e discussione tecnica.....	24
4.2.3	Casi studio .....	24
4.3	Valutazione delle singole parti d'esame.....	25
4.3.1	Ponderazione.....	25
4.3.2	Voti.....	25
4.3.3	Criteri di valutazione .....	25
4.4	Parità di condizioni.....	25
4.5	Ricorso alla SEFRI .....	25
<b>5</b>	<b>Disposizioni finali .....</b>	<b>26</b>

# 1 Introduzione

In base al punto 2.21 lett. a del regolamento d'esame per l'esame professionale superiore di Quadri nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio del 16.10.2014 la commissione d'esame emana, con riserva d'approvazione da parte dell'organo responsabile, le seguenti direttive inerenti al regolamento d'esame.

Esse verranno verificate all'occorrenza e almeno ogni 3 anni dalla commissione d'esame.

## 1.1 Basi giuridiche

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr).
- Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) del 19 novembre 2003.

## 1.2 Organi

### 1.2.1 Organo responsabile

L'organo responsabile è costituito dalle seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

- Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)
- e
- Forum Formazione professionale di salvataggio (Forum FPS)

### 1.2.2 Commissione d'esame e segretariato d'esame

La commissione d'esame è composta da un minimo di 5 persone. I compiti che le competono sono descritti nel regolamento d'esame di cui al paragrafo 2.21.

Il segretariato d'esame svolge la maggior parte delle mansioni amministrative inerenti all'esame e funge da interlocutore per eventuali domande.

## 2 Profilo professionale e le relative competenze

### Ambito di lavoro

I quadri nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio assumono compiti direttivi in servizi di salvataggio, corpi pompieri professionisti o organizzazioni di protezione civile.

Essi conducono il team sia "sul luogo dell'intervento ("al fronte") sia nella centrale operativa ("nelle retrovie"). Gestiscono autonomamente gli interventi e conducono i colloqui post-intervento. Durante gli eventi di grande portata, quando risulta necessario il coordinamento con le organizzazioni partner, possono anche assumere in una prima fase la funzione di comandante della zona sinistrata.

In corpi pompieri, servizi di salvataggio e organizzazioni di protezione civile di piccole dimensioni, i quadri possono assumere la direzione dell'intera azienda, in imprese di medie e grandi dimensioni sono posizionati a livello dei quadri medi e sono responsabili dei compiti di gestione aziendale e del personale. In tale contesto collaborano strettamente con altri specialisti/reparti (p. es. le risorse umane o il servizio giuridico). La posizione dei quadri in organizzazioni di salvataggio in medie e grandi imprese è spesso correlata con la direzione di un settore (p. es. formazione, pianificazione del personale, logistica, centrale di pronto intervento).

### Principali competenze operative

I quadri nell'ambito di organizzazioni di salvataggio:

- **Conducono il personale** loro subordinato durante gli interventi e in azienda. Aiutano nella selezione del personale, svolgono processi di qualifica, pianificano ed eseguono sequenze di formazione e aggiornamento professionale, sono responsabili di un buon clima di lavoro e pianificano l'impiego del personale nel proprio settore di responsabilità.
- Assumono mansioni di **gestione aziendale**. Elaborano strategie, sono responsabili del budget e dell'assicurazione qualità nel settore di loro competenza, gestiscono progetti e assicurano l'organizzazione delle attività quotidiane.
- Assumono la **direzione** di interventi pianificabili e soprattutto di interventi non pianificabili, durante i quali è prevista la collaborazione con differenti squadre. Riescono a farsi una visione d'insieme della situazione, sviluppano una strategia d'intervento, si coordinano con i propri collaboratori e con i responsabili d'intervento delle organizzazioni partner e monitorano lo svolgimento dell'intervento.
- **Cooperano e comunicano** con differenti gruppi target, ad esempio con persone del proprio rango (corpo pompieri, servizio di salvataggio, protezione civile) nonché con le organizzazioni partner, soprattutto la polizia e i servizi comunali. Si occupano di informare il pubblico in merito all'intervento.
- **Svolgono il proprio ruolo dirigenziale**, ossia si assumono la responsabilità ad esso correlata e provvedono a gestire in modo costruttivo lo stress e le tensioni che ne possono derivare.

### Esercizio della professione

La professione dei quadri presso organizzazioni di salvataggio è caratterizzata da repentini cambiamenti della situazione lavorativa; ne consegue un rispettivo adeguamento del proprio ruolo. In azienda il loro atteggiamento è piuttosto solidale,

mentre in caso di intervento devono impartire ordini e istruzioni chiare. Il passaggio da una forma all'altra di interrelazione con i collaboratori rappresenta una considerevole sfida 'e richiede un'elevata sensibilità e tatto.

Durante un intervento è importante che i quadri nelle organizzazioni di salvataggio riescano a contestualizzare la situazione in modo rapido e completo, restando tuttavia aperti a qualsiasi imprevisto e in grado di adeguare rapidamente la strategia d'intervento adottata se le circostanze lo richiedono. I quadri nell'ambito di organizzazioni di salvataggio devono essere in grado di stabilire correttamente le priorità sotto pressione, disporre del coraggio necessario a prendere decisioni e applicarle nella prassi. Durante gli interventi devono poter contare sulla fiducia dei collaboratori e al contempo devono potersi fidare di questi ultimi.

Per acquisire e sviluppare la fiducia reciproca si eseguono colloqui post-intervento, durante i quali ci si sofferma su ciò che non si è svolto in modo ideale e cosa si potrebbe fare meglio.

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

Affinché la Confederazione e i Cantoni possano adempiere al proprio 'incarico di protezione e di tutela della salute, è necessaria in Svizzera la presenza capillare di organizzazioni di salvataggio.

I quadri in organizzazioni di salvataggio assumono compiti direttivi sia in azienda sia durante le situazioni d'emergenza e organizzano in modo efficiente gli interventi per trarre in salvo e tutelare persone, animali, merci e ambiente.

## 2.1 Panoramica dei processi di lavoro e delle competenze

Nr.	Processi di lavoro e competenze
<b>1</b>	<b>Gestione del personale</b>
1.1	Selezione del personale
1.2	Pianificazione dell'inserimento del personale
1.3	Conduzione dei colloqui con i dipendenti
1.4	Progettazione e realizzazione di attività di formazione e perfezionamento
1.5	Garanzia della sicurezza sul lavoro e promozione della salute dei lavoratori
1.6	Assegnazione degli incarichi
1.7	Promozione della cooperazione e di un buon ambiente lavorativo
1.8	Garanzia del flusso delle informazioni
1.9	Gestione dei conflitti
<b>2</b>	<b>Amministrazione aziendale</b>
2.1	Elaborazione delle idee
2.2	Amministrazione del budget
2.3	Gestione delle infrastrutture e dei materiali
2.4	Implementazione della garanzia di qualità
2.5	Definizione delle tecniche operative
2.6	Introduzione di innovazioni tecniche e organizzative
2.7	Gestione dei progetti
2.8	Coordinamento delle riunioni
<b>3</b>	<b>Operazioni</b>
3.1	Pianificazione delle operazioni
3.2	Espletamento delle operazioni
3.3	Debriefing delle operazioni
<b>4</b>	<b>Cooperazione e comunicazione</b>
4.1	Gestione delle relazioni pubbliche
4.2	Collaborazione con organizzazioni partner
<b>5</b>	<b>Percezione della leadership</b>
5.1	Assunzione della leadership
5.2	Percezione del bisogno di supporto
5.3	Gestione dello stress

## 2.2 Processi di lavoro e delle competenze

### Processo produttivo 1: Gestione del personale

La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio garantisce che il personale disponibile sia sufficiente secondo il piano dell'organico e che le risorse siano utilizzate in modo equo. Promuove lo sviluppo e la formazione continua dei dipendenti in un ambiente di lavoro piacevole. Fa in modo che gli standard all'interno dell'azienda e i requisiti interni ed esterni siano soddisfatti.

#### 1.1 Selezione del personale

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio prepara il bando per la posizione da ricoprire. Si occupa della selezione delle candidature pervenute e supervisiona ulteriori procedure.**

- I: S'informa sull'organigramma, sulla descrizione del profilo e sui requisiti strutturali. S'informa sulla possibilità di un'assegnazione interna.
- P: Crea una tabella di marcia e pianifica il processo di selezione.
- R: Rielabora la descrizione del profilo e delle competenze specifiche richieste. Pubblicizza il posto vacante nei media selezionati. Esamina le candidature ricevute e fa una selezione. Si occupa del processo di selezione e dei colloqui d'assunzione in modo appropriato. Provvede alla messa per iscritto degli obblighi. Garantisce l'accompagnamento dei nuovi dipendenti durante il periodo di prova.
- E: Svolge una funzione di controllo durante il processo di selezione e di nomina. Valuta se confermare la persona prescelta al termine del periodo di prova. Propone eventuali modifiche procedurali adeguate.

#### Conoscenze e competenze:

- Diritto del personale
- Procedure RU
- Metodi di selezione e valutazione
- Svolgimento dei colloqui di assunzione
- Trattamento delle competenze specifiche e descrizione delle mansioni

#### 1.2 Pianificazione dell'inserimento del personale

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio pianifica l'inserimento del personale. Tiene conto dei requisiti di legge, del mandato di prestazioni dell'efficienza e della soddisfazione dei dipendenti.**

- I: S'informa sulle esigenze interne, esterne o straordinarie del personale, tenendo presente la portata degli obiettivi e le condizioni generali.
- P: Fissa delle basi per la pianificazione, stabilisce delle priorità rispetto agli obiettivi.
- R: Pianifica l'impiego della forza lavoro tenendo conto delle qualifiche e delle competenze, nonché della possibilità di assenze impreviste e di prestazioni a breve termine.
- E: Monitora l'inserimento del personale nell'attività aziendale quotidiana, controlla i saldi orari e apporta le correzioni necessarie.

#### Conoscenze e competenze:

- Diritto del personale
- Organizzazione aziendale
- Fabbisogno di personale, risorse umane disponibili

### 1.3 Conduzione dei colloqui con i dipendenti

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio conduce i colloqui con i dipendenti in diverse situazioni (ad es. assunzione o dimissione dei dipendenti, coaching, valutazione dei dipendenti, ecc.)**

- I: Trae spunti dal colloquio. Riassume i fatti e li valuta. S'informa sugli obiettivi strategici dell'azienda.
- P: Fissa il colloquio con i dipendenti. Definisce i possibili contenuti del colloquio. Struttura il colloquio dal punto di vista della tempistica e dei contenuti.
- R: Conduce il colloquio concentrandosi sull'obiettivo. Si attiene alle decisioni prese ed elabora le informazioni acquisite durante il colloquio. Se necessario, avvia dei provvedimenti.
- E: Verifica il risultato ottenuto. Considera la propria linea di condotta durante il colloquio.

Conoscenze e competenze:

- Gestione dei colloqui di lavoro con i dipendenti
- Conoscenza delle regole di base nella determinazione degli obiettivi personali (SMART)
- Psicologia e sviluppo del personale

### 1.4 Progettazione e realizzazione di attività di formazione e perfezionamento

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio recepisce il bisogno di attività di formazione e di perfezionamento in ogni ambito e propone interventi di istruzione e formazione adeguati. Combina le singole sequenze di formazione.**

- I: Determina le esigenze di formazione e perfezionamento del team. S'informa sulle offerte di formazione adeguate.
- P: Imposta le priorità in base al concetto di formazione aziendale (contenuti, partecipanti). Decide se la formazione o il perfezionamento si può attuare direttamente oppure tramite un ente interno o esterno. Pianifica e richiede i mezzi necessari. Prepara l'evento di propria iniziativa.
- R: Si occupa, tramite adeguata preparazione (su sua iniziativa) o colloquio preliminare, di attuare il provvedimento tenendo conto delle caratteristiche del gruppo target.
- E: Valuta il successo della formazione (apprendimento, transfer, soddisfazione).

Conoscenze e competenze:

- Conoscenze metodologiche e didattiche
- Valutazione di eventi formativi

## 1.5 Garanzia della sicurezza sul lavoro e promozione della salute dei lavoratori.

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio stabilisce le norme volte a garantire la sicurezza sul lavoro e i requisiti per la salute dei lavoratori nel proprio settore. Supporta l'implementazione di una cultura della sicurezza e ne garantisce la sostenibilità.**

- I: S'informa sui requisiti e sulle offerte adeguate in materia di sicurezza sul lavoro e di garanzia della salute dei lavoratori. Comunica le proprie percezioni circa i comportamenti e le abitudini collegabili alla sicurezza in azienda. Presta attenzione ai reclami dei dipendenti e a ciò che interferisce con lo svolgimento del lavoro.
- P: Pianifica misure adatte a garantire la sicurezza (ad es. igiene, indumenti protettivi, ergonomia, ecc.) e la promozione della salute (ad es. cura personale, abitudini alimentari, esercizio fisico, ottimizzazione dell'ambiente di lavoro, ecc.) Pianifica e richiede i mezzi necessari.
- R: Adotta le misure pianificate. Condivide i concetti operativi con il team e garantisce un ambiente di lavoro salutare. Si adopera per la diffusione di una cultura della sicurezza aziendale. Predisporre le misure di sicurezza necessarie in determinate operazioni.
- E: Verifica l'effetto delle misure adottate.

### Conoscenze e competenze:

- Leggi e regolamenti in materia di salute e di sicurezza sul lavoro
- Concetto aziendale di promozione della salute e di sicurezza sul lavoro
- Cultura organizzativa e leadership
- Conoscenza delle campagne

## 1.6 Assegnazione degli incarichi

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio assegna incarichi di livello adeguato e controlla le attività in corso. Prende in considerazione il mandato di prestazioni e i requisiti legali e aziendali. Esercita la propria influenza in caso di divergenze.**

- I: Analizza le attività da intraprendere. S'informa in merito alla qualificazione e all'impiego ottimale dei dipendenti. Considera il mandato di prestazioni e altri requisiti.
- P: Predisporre le mansioni e le loro delegazioni, tenendo conto delle risorse, delle norme e delle condizioni, nonché del mandato di prestazioni. Imposta fasi di controllo con rispettive scadenze e intervalli di tempo.
- R: Assegna gli incarichi. Supervisiona e controlla le attività avviate.
- E: Monitora i lavori. Verifica il rispetto delle norme e delle indicazioni. Avvia misure adeguate in caso di divergenze. Riflette sulla propria capacità di leadership.

### Conoscenze e competenze:

- Principi giuridici, norme e linee guida
- Tecniche di comando, delegazione
- Tecniche e strumenti di gestione

## 1.7 Promozione della cooperazione e di un buon ambiente lavorativo

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio cura e promuove la soddisfazione e la motivazione dei dipendenti.**

- I: Coglie lo stato d'animo tra i dipendenti. Acquisisce informazioni dai colloqui e dalle indagini con i dipendenti.
- P: Trae delle informazioni e vi assegna delle priorità. Imposta la forma più appropriata d'intervento (colloquio di gruppo, colloquio individuale). Pianifica la promozione dello spirito di squadra e delle motivazioni delle dinamiche di gruppo.
- R: Conduce colloqui individuali, dibattiti e indagini inerenti il personale. Avvia procedure sulla base delle informazioni acquisite. Per promuovere il lavoro di squadra e lo spirito di gruppo, organizza eventi con il team.
- E: Verifica gli effetti delle misure adottate (colloqui di gruppo, colloqui individuali).

### Conoscenze e competenze:

- Conoscenza della gestione di un colloquio
- Processi delle dinamiche di gruppo
- Misure d'intervento

## 1.8 Garanzia del flusso di informazioni

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio assicura il flusso delle informazioni all'interno del proprio ambito e dei settori annessi.**

- I: Raccoglie informazioni all'interno del proprio ambito, dei settori annessi e di quelli gerarchicamente superiori.
- P: Seleziona le informazioni e vi assegna delle priorità. Decide le modalità di diffusione delle informazioni.
- R: Trasmette oralmente o per iscritto le regole riguardanti la comunicazione.
- E: Verifica l'effetto dell'informazione.

### Conoscenze e competenze:

- Principi della comunicazione
- Strumenti di comunicazione aziendale e loro adeguato utilizzo
- Regole di comunicazione aziendale

## 1.9 Gestione dei conflitti

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio è in grado di percepire i disordini e i conflitti nel proprio ambito. Attraverso opportuni interventi, garantisce la funzionalità del team, contribuendo in questo modo a creare un buon ambiente di lavoro.**

- I: Riconosce i sintomi di un disordine o di un conflitto. Analizza le cause, chi ne è interessato e quali sono gli effetti. S'informa in merito alle possibilità d'intervento.  
P: Seleziona le modalità d'intervento appropriate e pianifica le fasi successive.  
R: Mette in atto gli interventi pianificati.  
E: Verifica l'effetto dell'intervento. Riflette sulla propria capacità di leadership.

### Conoscenze e competenze:

- Misure d'intervento
- Valutare la propria capacità di gestire i conflitti
- Processi che implicano dinamiche di gruppo
- Modelli di risoluzione dei conflitti

## Processo produttivo 2: Amministrazione aziendale

La persona quadra svolge compiti di amministrazione aziendale nel proprio ambito (ad es. formazione, pianificazione del personale, logistica, centro operativo). Coordina sessioni e progetti, garantisce l'organizzazione quotidiana, la manutenzione delle infrastrutture e lo stato dei materiali. Introduce novità e crea concetti. Gestisce il budget del proprio settore.

### 2.1 Elaborazione delle idee

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio elabora idee per conto d'altri o di sua iniziativa. Assegna incarichi di attuazione delle idee chiari e attuabili. Tiene conto delle condizioni generali pertinenti.**

- I: Analizza l'incarico di attuazione dell'idea. Spiega gli obiettivi e le condizioni generali.  
P: Pianifica le singole fasi d'intervento e le risorse da utilizzare. Crea una tabella di marcia e definisce le attività informative.  
R: Rielabora autonomamente l'idea delega incarichi parziali. Fornisce informazioni in modo sicuro e conduce le presentazioni dei concetti.  
E: Verifica l'idea in funzione del raggiungimento degli obiettivi, alla fattibilità e all'accettabilità. Apporta le necessarie correzioni.

#### Conoscenze e competenze:

- Requisiti di un'idea
- Metodi di moderazione e presentazione
- Capacità di presentare questioni complesse in modo comprensibile

### 2.2 Amministrazione del budget

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio crea e stabilisce un budget. Gestisce i mezzi finanziari assegnate allo scopo di eseguire il mandato di prestazioni in modo ottimale.**

- I: S'informa sulle esigenze finanziarie del proprio settore (azienda, investimenti, formazione, materiali, manutenzione). S'informa sui risultati contabili dell'ultimo anno e sui requisiti (piani d'investimento, piani pluriennali). Configura una strategia operativa.  
P: Pianifica il budget sulla base degli standard aziendali e delle esigenze delle autorità superiori. Pianifica l'evolversi graduale delle uscite e stabilisce delle priorità.  
R: Stabilisce il budget prendendo in considerazione i conteggi degli ultimi anni e crea un bilancio preventivo. Garantisce il rispetto della procedura di bilancio. Gestisce suddetto bilancio nell'anno d'esercizio corrente e giustifica le divergenze. Mantiene i requisiti che non erano stati previsti nel processo di budgeting (blocco delle uscite).  
E: Controlla in modo costante le uscite del proprio settore e le confronta con il budget. Adotta le misure necessarie in caso di divergenze (ad es. domanda di rifinanziamento, riduzione delle spese, blocco delle uscite nel proprio settore).

#### Conoscenze e competenze:

- Gestione della contabilità nelle amministrazioni pubbliche (in funzione della posizione ricoperta)

## 2.3 Gestione delle infrastrutture e dei materiali

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio garantisce l'adeguatezza e la funzionalità delle infrastrutture. Fornisce materiali idonei e in grado di soddisfare le rispettive esigenze. Progetta, propone e attiva gli approvvigionamenti. Assicura una corretta gestione.**

- I: S'informa sulle infrastrutture e sulla loro funzionalità, nonché sull'inventario e sullo stato attuale di prodotti e apparecchiature. Rivolge l'attenzione a nuove offerte, prodotti, leggi, norme e linee guida.
- P: Pianifica nuove acquisizioni, tenendo conto delle procedure di concessione di appalto, degli interventi di assistenza e manutenzione. Stabilisce condizioni quadro, tabelle di marcia, modifiche dei controlli per la manutenzione e la gestione del magazzino.
- R: Imposta la pianificazione in conformità ai principi ecologici.
- E: Valuta le nuove acquisizioni e manutenzioni in base alla qualità e al rapporto prezzo-prestazione. Supervisiona e controlla la contabilità corrente e il bilancio.

### Conoscenze e competenze:

- Disposizioni di legge in materia di costruzione, protezione antincendio e appalti, norme e responsabilità civile in materia di produzione.
- Principi di logistica e infrastrutture
- Procedure nell'ambito delle infrastrutture: Applicazione, manutenzione e organizzazione dei rapporti
- Conoscenza delle leggi e dei processi relativi agli appalti

## 2.4 Implementazione della garanzia di qualità

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio partecipa alla definizione degli obiettivi di qualità, ne verifica regolarmente la realizzazione e interviene se necessario.**

- I: S'informa sui requisiti di qualità esistenti. S'informa sugli indicatori adeguati.
- P: Definisce gli obiettivi di qualità sulla base dei requisiti e ne pianifica la misurazione.
- R: Esegue le misurazioni previste e le valuta.
- E: Esegue un controllo di plausibilità. Propone misure correttive ed eventualmente modifiche della misurazione o un adeguamento dell'obiettivo di qualità.

### Conoscenze e competenze:

- Conoscenze di base della gestione della qualità
- Circuito di controllo qualità
- Definizione degli obiettivi di qualità

## 2.5 Definizione delle tecniche operative

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio è in grado di gestire un volume elevato di informazioni e dati. Utilizza metodi appropriati di organizzazione del lavoro.**

- I: Raccoglie le informazioni e i dati in entrata su un supporto adatto.
- P: Imposta priorità e competenze. Pianifica la tempistica delle tappe fondamentali o delle comunicazioni.
- R: Rielabora le informazioni e gli incarichi in base alle priorità fissate e garantisce il rispetto della tempistica. Delega e supervisiona possibili mansioni.
- E: Controlla il proprio carico di lavoro e lo stato delle attività in corso. Riflette sul proprio stato d'animo.

### Conoscenze e competenze:

- Tecniche operative
- Gestione del tempo

## 2.6 Introduzione di innovazioni tecniche e organizzative

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio introduce innovazioni tecniche e organizzative nel team. Informa o istruisce i dipendenti in merito alle novità. Ne valuta e analizza l'impatto.**

- I: S'informa sulle innovazioni e sui loro possibili effetti. Analizza i gruppi target.
- P: Pianifica l'introduzione delle novità nel team. Si assume il compito di supportarne l'introduzione, se necessario. Pianifica ulteriori misure in funzione degli effetti previsti.
- R: Introduce le innovazioni nel team. Le sostiene da un punto di vista interno ed esterno. Si attiene agli standard aziendali. Accetta le critiche.
- E: Verifica gli effetti delle innovazioni. Ne considera in modo critico l'introduzione.

### Conoscenze e competenze:

- Conosce i principi della comunicazione
- Conosce la cultura aziendale

## 2.7 Gestione dei progetti

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio è in grado di gestire un progetto in autonomia.**

- I: S'informa sulla situazione di partenza, sugli obiettivi fissati, sulle condizioni quadro e le risorse.
- P: Pianifica l'esecuzione del progetto. Elabora un'organizzazione di progetto e stabilisce le competenze. Formula obiettivi di progetto e obiettivi parziali. Predisporre tutti i documenti necessari.
- R: Dirige riunioni di progetto, assegna incarichi, analizza i risultati intermedi e fornisce dei feedback. Supporta il progetto all'interno e all'esterno. Si occupa del controlling (dei contenuti, qualitativo, finanziario). Avvia correzioni adeguate, se necessario. Documenta il progetto.
- E: Valuta il progetto e considera la propria gestione dello stesso.

Conoscenze e competenze:

- Principi della gestione di progetto
- Strumenti di progetto semplici

## 2.8 Presidenza delle riunioni

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio pianifica, organizza e coordina le riunioni in qualità di responsabile.**

- I: Chiarisce le esigenze della riunione e fissa gli obiettivi. Raccoglie informazioni ed esamina il verbale.
- P: Seleziona i partecipanti e imposta dei tempi fissi (votazione). Stabilisce l'ordine del giorno e garantisce la stesura del verbale. Formula e spedisce gli inviti.
- R: Conduce la riunione e modera il dibattito. Guida alla formulazione di una decisione e garantisce il rispetto della tabella di marcia. Garantisce il flusso dei dati tra il personale e il gruppo di lavoro.
- E: Verifica il raggiungimento degli obiettivi. Controlla il verbale e ne autorizza la spedizione.

Conoscenze e competenze:

- Coordinamento dei dibattiti e delle riunioni
- Tecniche di moderazione

### Processo produttivo 3: Operazioni

La persona quadra pianifica e gestisce operazioni in situazioni ordinarie o straordinarie, alla cui elaborazione collaborano diversi team.

#### 3.1 Pianificazione delle operazioni

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio è in grado di creare il concetto di operazione.**

- I: S'informa sulle condizioni quadro dell'operazione (incarico, tempistica, ambiente, mezzi, possibilità) o sul tipo di evento. Ricerca rapporti, requisiti di legge e standard attuali. S'informa sui possibili principi operativi delle organizzazioni partner.
- P: Garantisce l'integrazione in un principio globale superiore. Verifica le opzioni esistenti. Determina quali organizzazioni vicine includere.
- R: Elabora il principio operativo e ne discute con tutti i partner interessati. Ne garantisce la distribuzione e l'attuazione.
- E: Valuta le operazioni e le esercitazioni e valuta il principio in termini di praticità.

Conoscenze e competenze:

- Tattica operativa
- Organizzazioni partner

#### 3.2 Gestione delle operazioni

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio gestisce le operazioni nella propria area di responsabilità.**

- I: S'informa sulla situazione, sull'evento e sui mezzi disponibili. Attinge a concetti operativi esistenti.
- P: Valuta la situazione o l'evento, prende decisioni ed effettua pianificazioni di contingenza.
- R: Coordina la propria area di competenza secondo il ritmo di gestione. Documenta le misure adottate.
- E: Considera l'operazione e ne trae informazioni e insegnamenti. Li implementa.

Conoscenze e competenze:

- Ritmo di gestione
- Principi della gestione di un evento.
- Possibilità delle organizzazioni partner
- Fondamenti del lavoro del personale

### 3.3 Debriefing delle operazioni

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio conduce un debriefing a seguito di un'operazione specifica con le risorse utilizzate. Si concentra sugli aspetti tecnici, organizzativi e umani.**

- I: Considera l'operazione e il suo obiettivo. S'informa su avvenimenti di rilievo.
- P: Pianifica e organizza il debriefing
- R: Conduce la discussione in base all'obiettivo e ai requisiti operativi. Identifica i fattori di successo, gli errori, gli elementi di forza e i punti deboli. Avvia le misure e le implementa. Garantisce il flusso delle informazioni.
- E: Considera le misure prese e le adegua, se necessario.

Conoscenze e competenze:

- Requisiti operativi
- Coordinamento dei dibattiti e delle riunioni
- Tecniche di moderazione

## **Processo produttivo 4: Cooperazione e comunicazione**

La persona quadra è in grado di gestire le relazioni pubbliche. Sostiene e promuove la collaborazione con le organizzazioni partner.

### **4.1 Gestione delle relazioni pubbliche**

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio è in grado di gestire le relazioni pubbliche. Fornisce informazioni sulle operazioni e redige articoli. Si attiene alle linee guida della comunicazione vigenti all'interno della propria azienda.**

- I: Prende in considerazione gli aspetti pubblici dell'operazione. Tiene conto delle politiche di comunicazione interna.
- P: Determina i contenuti e i messaggi chiave della comunicazione. Pianifica l'attuazione e il coordinamento di ulteriori misure.
- R: Elabora le informazioni. Trasmette oralmente o per iscritto le linee guida della comunicazione.
- E: Verifica l'impatto delle informazioni e gestisce le relative misure.

#### Conoscenze e competenze:

- Fondamenti delle pubbliche relazioni
- Conoscenza operativa dei mezzi di comunicazione
- Retorica
- Tecniche di presentazione

### **4.2 Collaborazione con organizzazioni partner**

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio sostiene e promuove la collaborazione con le organizzazioni partner.**

- I: Considera la circostanza della collaborazione e tiene conto delle esigenze e delle richieste della propria azienda. S'informa sui mezzi, le possibilità e le esigenze delle organizzazioni partner.
- P: Seleziona le modalità adeguate (esercitazioni, incontri, eventi, comunicati singoli o periodici) e ne pianifica l'attuazione.
- R: Gestisce l'evento.
- E: Valuta l'evento con il coinvolgimento dei partecipanti. Applica le correzioni necessarie.

#### Conoscenze e competenze:

- Conoscenza delle strutture dei partner (BORS)

## Processo produttivo 5: Ruolo di leadership

La persona quadra è in grado di esercitare in ogni occasione il proprio ruolo di leadership. Si assume le proprie responsabilità e si comporta lealmente durante le decisioni comuni. Gestisce in modo appropriato la tensione e lo stress.

### 5.1 Assunzione della leadership

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio assume il proprio ruolo di leader in circostanze diverse (vita quotidiana, progettazione, operazioni).**

- I: Riconosce il proprio ruolo guida in base alla situazione. S'informa sulle competenze inerenti la mansione.
- P: Sceglie di assumersi la responsabilità di un effettivo ruolo guida che sia coerente con la situazione e valuta le risorse e le competenze disponibili.
- R: Svolge in modo attivo il ruolo di leader
- E: Considera il proprio comportamento guida.

#### Conoscenze e competenze:

- Autogestione
- Teoria organizzativa (ruoli, assunzione dei ruoli, ecc.)

### 5.2 Percezione del bisogno di supporto

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio percepisce il bisogno di colloqui o misure di supporto dopo eventi stressanti vissuti in prima persona e reagisce di conseguenza.**

- I: Rileva nella situazione o nella persona interessata i segnali che indicano la necessità di un colloquio di supporto o di misure di assistenza.
- P: Decide la forma dell'intervento di supporto e ne segue l'attivazione.
- R: Gestisce gli interventi di supporto nella forma selezionata con la cerchia di persone interessate, incarica i responsabili idonei ed eventualmente coinvolge dei professionisti.
- E: Determina l'effetto delle misure di supporto. Avvia ulteriori misure, se necessario. All'occorrenza, attinge a un supporto esterno.

#### Conoscenze e competenze:

- Conoscere i propri limiti
- Effetti a lungo termine dello stress

### 5.3 Gestione dello stress

**La persona quadra nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio opera con un notevole carico di lavoro, deve sopportare un ritmo sostenuto e situazioni difficili. Gestisce gli stress fisici e psicologici adottando misure idonee.**

- I: Avverte gli aspetti della tensione situazionale e riconosce le tipiche reazioni da stress.
- P: Pianifica misure di protezione della salute che siano di alleggerimento, complementari o sostitutive, al fine una migliore gestione dello stress.
- R: Imposta le misure in maniera sostenibile.
- E: Verifica l'effetto delle misure adottate adeguandole, se necessario.

Conoscenze e competenze:

- Autogestione, metodi semplici per affrontare lo stress
- Sintomi dello stress

## **3 Informazioni per il conseguimento del diploma**

### **3.1 Procedura amministrativa**

Il bando d'esame esce almeno ogni 3 anni.

Il modulo d'iscrizione e tutti gli altri documenti sono disponibili presso il segretariato d'esame.

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso formativo assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti per essere ammessi all'esame;
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS).

### **3.2 Tasse d'esame**

Dopo la conferma d'ammissione all'esame, il candidato o la candidata ricevono una fattura per il pagamento della tassa d'iscrizione. Le tasse vigenti saranno pubblicate con il bando d'esame.

Costi per le spese di viaggio, il vitto e l'alloggio saranno a carico dei candidati. Chi interrompe l'esame non ha diritto ad alcun rimborso delle tasse d'esame.

### **3.3 Ammissione all'esame**

Sono ammessi all'esame finale i candidati che soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 3.31 del regolamento d'esame.

#### **Precisazione in merito al regolamento d'esame di cui al paragrafo 3.31 lett. b (equivalenza)**

Per diploma equivalente si intende:

- un altro diploma di livello superiore (terziario) con un'esperienza professionale dopo la formazione precedente menzionata di almeno quattro anni in un servizio di salvataggio, un corpo pompieri o in un'organizzazione di protezione civile.

oppure

- in assenza di un diploma di livello superiore (terziario), di un attestato federale di capacità (secondario II) con un'esperienza professionale dopo la formazione precedente menzionata di almeno quattro anni in un servizio di salvataggio, un corpo pompieri o in un'organizzazione di protezione civile.

**Precisazione in merito al regolamento d'esame di cui al paragrafo 3.31 lett. b (esperienza professionale)**

L'esperienza professionale specificata nel regolamento d'esame al paragrafo 3.31 lett. b corrisponde a un carico di lavoro del 100%. L'esperienza professionale può essere acquisita anche con un lavoro part-time, nel qual caso sarà richiesta l'esperienza corrispondente. Il carico di lavoro part-time corrisponde ad almeno il 50%.

Ad esempio: Per un part-time all'80%, la durata dell'esperienza professionale passa da 3 anni a 3,75 anni.

Pompieri senza un attestato professionale federale di pompiere/a professionista o un certificato «Pompieri/a professionista (2008)» attivi professionalmente in un servizio pari almeno all'80%.

**Precisazione in merito al regolamento d'esame di cui al paragrafo 3.31 lett. c (esperienza dirigenziale)**

Per essere ammessi all'esame è richiesta un'esperienza dirigenziale di 3 anni. Il momento in cui l'esperienza dirigenziale viene acquisita non è determinato. L'esperienza dirigenziale può essere conseguita prima della formazione indicata al paragrafo 3.31 lett. a del regolamento d'esame. È anche possibile acquisire l'esperienza dirigenziale simultaneamente all'esperienza professionale. Allo stesso modo, l'esperienza dirigenziale può essere acquisita in un altro ambito professionale.

**Precisazione in merito al regolamento d'esame di cui al paragrafo 3.31 lett. d (percorsi formativi strutturati)**

La commissione d'esame accredita i soggetti formatori dei precorsi formativi strutturati. I soggetti fornitori vengono registrati e iscritti.

## 4 Esame

### 4.1 Organizzazione e svolgimento

L'organizzazione e lo svolgimento dell'esame avvengono sotto la responsabilità della commissione esaminatrice.

Sulla base dell'esame si verificano le competenze elencate nel capitolo 2.3 e la loro interconnessione.

### 4.2 Fasi d'esame, svolgimento e valutazione

L'esame finale comprende:

- una tesi scritta
- presentazione e discussione tecnica
- casi studio: esame orale e scritto nell'ambito di competenza della gestione del personale, inserimento, cooperazione e coordinamento, percezione della leadership.

#### 4.2.1 Tesi

La tesi documenta che l'autore o l'autrice della stessa sono in grado di affrontare nella pratica un incarico di gestione complesso in un'organizzazione di salvataggio, di descriverlo per iscritto, di giustificare le procedure in modo professionale e di tenere conto del lavoro. L'argomento deve essere scelto in modo tale che almeno due processi produttivi siano trattati in conformità alle linee guida.

Il candidato o la candidata consegnano presso il segretariato d'esame, unitamente ai documenti d'iscrizione, una disposizione nella quale siano indicati l'argomento, la problematica, la finalità, l'approccio e la sintesi proposta.

La disposizione viene approvata dalla commissione d'esame. I candidati ricevono la comunicazione di conferma della disposizione unitamente al provvedimento di ammissione. Con l'approvazione, si comunica anche il termine ultimo per la presentazione della tesi.

Qualora la disposizione non fosse approvata, i candidati hanno a disposizione 2 settimane di tempo per ripresentarla.

I candidati e le candidate possono proporre un esperto per la valutazione della tesi. Occorre tener conto a questo proposito dei paragrafi 4.43 e 4.44 del regolamento d'esame. Tale proposta deve essere riportata nella disposizione. La commissione d'esame non è vincolata a suddetta proposta.

Il candidato o la candidata possono richiedere, come sostegno durante la preparazione della tesi, due consulenze (ognuna della durata di un'ora) con gli esperti. Il candidato o la candidata redigono un verbale che deve essere firmato dall'esperto.

La tesi deve essere redatta come testo unico.

Per l'elaborazione della tesi, i candidati rimangono a disposizione 4 mesi dalla comunicazione dell'approvazione della disposizione.

I requisiti della tesi sono redatti dalla commissione d'esame e messi a disposizione con il bando d'esame.

#### **4.2.2 Presentazione e discussione tecnica**

Questa parte d'esame comprende la presentazione della tesi seguita da una discussione tecnica e ha una durata totale di 30 minuti.

La tesi deve essere sottoposta a entrambi gli esperti presenti. La presentazione della tesi dura circa 15 minuti.

Segue una discussione tecnica sull'argomento della tesi. Come oggetto della discussione tecnica vengono selezionati alcuni aspetti e questioni della tesi a essa strettamente connessi. La discussione tecnica dura circa 15 minuti.

#### **4.2.3 Casi studio**

Vengono trattati in totale 3 casi studio. 2 casi studio sono esaminati oralmente, 1 per iscritto.

##### Casi studio orali

I casi studio possono comprendere argomenti relativi a qualsiasi competenza e richiedono una combinazione di diverse competenze, ai sensi del paragrafo 2.3 della presente linea guida. Le domande poste sono di tipo pratico e si riferiscono a due problemi di una certa entità che richiedono rapide soluzioni. I candidati e le candidate devono dimostrare di poter adeguatamente affrontare la situazione sfruttando la propria capacità di leadership. L'esposizione orale dura 30 minuti per ogni caso, per un totale quindi di 60 minuti.

##### Caso studio scritto

Un caso studio viene elaborato per iscritto. La domanda posta può riguardare qualsiasi competenza, ai sensi del paragrafo 2.3 della presente linea guida. Si richiede la capacità di elaborare considerazioni concettuali. I candidati e le candidate dimostrano di essere in grado di combinare diverse competenze e giungere così a una soluzione. L'elaborazione scritta dura 60 minuti.

## **4.3 Valutazione delle singole parti d'esame**

La valutazione avviene ai sensi del paragrafo 6.3 del regolamento d'esame. Le condizioni per il superamento dell'esame sono descritte nel paragrafo 6.4, le condizioni di ripetizione sono riportate nel paragrafo 6.5 del regolamento d'esame.

### **4.3.1 Ponderazione**

Le parti d'esame contribuiscono per il 40% con la tesi, per il 20% con la presentazione orale e la discussione tecnica e per il 40% con i casi studio alla valutazione complessiva.

### **4.3.2 Voti**

La parte d'esame costituita dai casi studio comprende tre voti. I voti di questa parte d'esame contribuiscono alla media dei voti. Si arrotonda al primo decimale.

### **4.3.3 Criteri di valutazione**

La commissione esaminatrice stabilisce i criteri di valutazione delle singole parti d'esame in osservanza del paragrafo 6 dell'ordinamento d'esame e del paragrafo 4.3 della presente linea guida. I dettagli dei criteri di valutazione vengono forniti ai candidati e alle candidate con la conferma d'ammissione all'esame.

## **4.4 Parità di condizioni**

L'esame tecnico superiore può svolgersi in tedesco, francese o italiano, indipendentemente dalla regione linguistica in cui si sostiene l'esame. La parità di condizioni dei candidati e delle candidate provenienti da tutte le regioni linguistiche deve essere garantita.

## **4.5 Ricorso alla SEFRI**

Ai sensi del paragrafo 7.3 del regolamento d'esame, entro 30 giorni dalla sua apertura, si può presentare ricorso presso la SEFRI contro la decisione della commissione esaminatrice di mancata ammissione all'esame o di mancato conferimento del diploma. A questo proposito, fare riferimento alle schede informative "Esame degli atti" e "Procedure di ricorso" della SEFRI. Tali schede possono anche essere scaricate dal sito:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-atteati.html>

## 5 Disposizioni finali

La presente guida è valida per gli esami a partire dal 2020 e sostituisce la guida del 16.11.2015.



Karvin Ahuja  
Presidente della Commissione d'esame