

## **VALUTAZIONE A SUPPORTO DEL PDR**

Il personale interessato dalla valutazione è distinto nelle seguenti famiglie professionali:

### **PERSONALE OPERATIVO**

1. Personale di Macchina (PDM)
2. Operatori di Impianto (O.I)
3. Istruttori (Condotta e Accompagnamento)
4. Personale di Bordo (TM TUTOR)
5. Personale di Bordo (TM/TS)
6. Personale Bordo (H/S)
7. Personale di Stazione (SM/SS/HS)
8. Coordinatori NTV (Sala Operativa)
9. Coordinatori operativi viaggiatori/circolazione/flotta/pdm/distribuzione

### **PERSONALE DI STAFF**

1. Quadri e Impiegati 1° Livello
2. Impiegati (2°÷5° Livello )

Di seguito vengono analizzate le competenze divise per famiglia professionale:

### **PERSONALE DI MACCHINA**

- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali.
- **CAPACITA' RELAZIONALE:** capacità di instaurare, sviluppare e mantenere relazioni interpersonali efficaci e collaborative, manifestando rispetto e correttezza verso gli altri siano essi colleghi, superiori o viaggiatori.
- **AUTOCONTROLLO:** capacità di conservare il controllo delle proprie emozioni e del proprio comportamento mantenendo un atteggiamento equilibrato. In situazioni di emergenza e di difficoltà mantiene la concentrazione e ragiona sul da farsi senza agire istintivamente.
- **RISPETTO DELLE PROCEDURE AZIENDALI:** capacità di applicare procedure e istruzioni operative nel rispetto delle direttive aziendali (divisa aziendale, orari di servizio).

## **OPERATORI DI IMPIANTO**

- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali.
- **CAPACITA' RELAZIONALE:** capacità di instaurare, sviluppare e mantenere relazioni interpersonali efficaci e collaborative, manifestando rispetto e correttezza verso gli altri siano essi colleghi, superiori o viaggiatori.
- **RISPETTO DELLE PROCEDURE AZIENDALI:** capacità di applicare procedure e istruzioni operative nel rispetto delle direttive aziendali (divisa aziendale, orari di servizio).
- **ACCURATEZZA, ATTENZIONE ALL'ORDINE E ALLA QUALITA':** capacità di lavorare mantenendo livelli di qualità coerenti con lo standard richiesto dall'organizzazione, nel rispetto dei tempi e degli obiettivi da raggiungere. Opera con precisione, mantenendo elevati livelli di attenzione e vigilanza, monitora e verifica la correttezza dei processi / servizi da erogare e, in caso di necessità, mette in atto azioni correttive condivise.

## **ISTRUTTORI**

- **CAPACITA' COMUNICATIVA E RELAZIONALE:** capacità di utilizzare una comunicazione efficace e coerente a seconda degli interlocutori di riferimento e in funzione degli obiettivi da conseguire (trasferire contenuti didattici durante corsi di formazione, informare, esporre fatti, raccogliere informazioni, etc). Capacità di ascoltare in maniera attiva e trasferire anche contenuti complessi in maniera chiara e lineare.  
Capacità di condividere e diffondere informazioni e conoscenze in modo coerente con le strategie aziendali e costruendo relazioni e reti di contatti nel contesto in cui opera.
- **GESTIONE DELLE RISORSE:** capacità di guidare, motivare e valutare le risorse assegnate verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Effettuare le valutazioni periodiche sulle competenze tecniche e comportamentali in un'ottica di miglioramento continuo gestendo attraverso il feedback gli esiti delle valutazioni effettuate, siano esse positive che negative (eventuali non conformità riscontrate). Favorire la crescita delle risorse stimolandole all'apprendimento e al miglioramento continuo delle prestazioni.
- **VERIFICA E CONTROLLO:** capacità di effettuare verifiche e monitoraggi delle attività del personale operativo al fine di accertarne il rispetto dei regolamenti, delle procedure e degli standard di servizio.
- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali.

## **TRAIN MANAGER TUTOR**

- **LEADERSHIP:** capacità di rappresentare un punto di riferimento autorevole per gli altri facendo leva sulla propria competenza, serietà, responsabilità ed energia. Stimola le risorse verso gli obiettivi ed è in grado di prendere decisioni efficaci quando la situazione lo richiede;
- **CAPACITA' COMUNICATIVA E RELAZIONALE:** capacità di utilizzare una comunicazione efficace e coerente a seconda degli interlocutori di riferimento e in funzione degli obiettivi da conseguire (trasferire contenuti didattici durante corsi di formazione, informare, esporre fatti, raccogliere informazioni, etc). Capacità di ascoltare in maniera attiva e trasferire anche contenuti complessi in maniera chiara e lineare.  
Capacità di condividere e diffondere informazioni e conoscenze in modo coerente con le strategie aziendali e costruendo relazioni e reti di contatti nel contesto in cui opera.

- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali. capacità di saper applicare le regole-procedure nel rispetto delle direttive aziendali (regolamenti e normativa, procedure, istruzioni operative ecc...), orari di servizio.
- **VALUTAZIONE DELLE RISORSE:** capacità di valutare le risorse assegnate verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Gestire le valutazioni periodiche sulle competenze tecniche e comportamentali in un ottica di miglioramento continuo gestendo attraverso il feed back gli esiti delle valutazioni effettuate, siano esse positive che negative (eventuali non conformità riscontrate). Favorire la crescita delle risorse stimolandoli all'apprendimento e al miglioramento continuo delle prestazioni.

### **TRAIN MANAGER/TRAIN SPECIALIST**

- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali. capacità di saper applicare le regole-procedure nel rispetto delle direttive aziendali (regolamenti e normativa, procedure, istruzioni operative ecc...), orari di servizio.
- **PROBLEM SOLVING OPERATIVO:** è la capacità di analizzare ed interpretare gli elementi essenziali del problema al fine di identificare soluzioni utili ed efficaci per la sua risoluzione. Implica il possesso di una buona capacità di analisi, di sintesi e di autonomia.
- **ORIENTAMENTO AL CLIENTE:** capacità di cogliere le esigenze dei clienti interni ed esterni orientando la propria attività verso il raggiungimento della soddisfazione delle loro esigenze, coerentemente con gli standard aziendali. Lavora in un ottica di qualità del servizio da erogare in un ottica di customer satisfaction.
- **GESTIONE DELLE RISORSE:** capacità di guidare, motivare e valutare le risorse assegnate verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Valuta quotidianamente le prestazioni dell'equipaggio assegnato in un' ottica di miglioramento continuo gestendo attraverso il feed back gli esiti delle valutazioni effettuate, siano esse positive che negative (eventuali non conformità riscontrate).

### **TRAIN HOSTESS/STEWARD**

- **QUALITA' DEL SERVIZIO E ORIENTAMENTO AL CLIENTE:** capacità di comunicare e relazionarsi con professionalità, cortesia e disponibilità con il cliente; capacità di osservare la routine del servizio attuando comportamenti rispondenti ai bisogni del cliente, compiendoli con dedizione e precisione, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità; capacità di cogliere le esigenze dei clienti interni ed esterni orientando costantemente la propria attività al soddisfacimento delle loro esigenze, coerentemente con gli standard e gli obiettivi organizzativi; capacità di integrare le esigenze organizzative con quelle degli utenti, componendo i bisogni delle persone con i vincoli dell'organizzazione.
- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali.

- capacità di saper applicare le regole-procedure nel rispetto delle direttive aziendali (regolamenti e normativa, procedure, istruzioni operative ecc...), orari di servizio.
- **PROBLEM SOLVING OPERATIVO:** è la capacità di analizzare ed interpretare gli elementi essenziali del problema al fine di identificare soluzioni utili ed efficaci per la sua risoluzione. Implica il possesso di una buona capacità di analisi, di sintesi e di autonomia.
  - **CAPACITA' RELAZIONALE:** capacità di instaurare, sviluppare e mantenere relazioni interpersonali efficaci e collaborative, manifestando rispetto e correttezza verso gli altri siano essi colleghi, superiori o viaggiatori.

### **PERSONALE DI STAZIONE**

- **QUALITA' DEL SERVIZIO E ORIENTAMENTO AL CLIENTE:** capacità di comunicare e relazionarsi con professionalità, cortesia e disponibilità con il cliente; capacità di osservare la routine del servizio attuando comportamenti rispondenti ai bisogni del cliente, compiendoli con dedizione e precisione, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità; capacità di cogliere le esigenze dei clienti interni ed esterni orientando costantemente la propria attività al soddisfacimento delle loro esigenze, coerentemente con gli standard e gli obiettivi organizzativi; capacità di integrare le esigenze organizzative con quelle degli utenti, componendo i bisogni delle persone con i vincoli dell'organizzazione.
- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali. capacità di saper applicare le regole-procedure nel rispetto delle direttive aziendali (regolamenti e normativa, procedure, istruzioni operative ecc...), orari di servizio.
- **PROBLEM SOLVING OPERATIVO:** è la capacità di analizzare ed interpretare gli elementi essenziali del problema al fine di identificare soluzioni utili ed efficaci per la sua risoluzione. Implica il possesso di una buona capacità di analisi, di sintesi e di autonomia.
- **CAPACITA' RELAZIONALE:** capacità di instaurare, sviluppare e mantenere relazioni interpersonali efficaci e collaborative, manifestando rispetto e correttezza verso gli altri siano essi colleghi, superiori o viaggiatori.

### **COORDINATORI NTV**

- **LEADERSHIP:** capacità di rappresentare un punto di riferimento autorevole per gli altri facendo leva sulla propria competenza, serietà, responsabilità ed energia. Stimola le risorse verso il raggiungimento degli obiettivi ed è in grado di prendere decisioni efficaci quando la situazione lo richiede.
- **SPIRITO DI SQUADRA:** capacità di condurre il gruppo in maniera efficace in vista di un obiettivo comune sollecitando la partecipazione di tutti; capacità di lavorare con spirito di collaborazione manifestando fiducia nel contributo altrui, relazionandosi con professionalità con colleghi e terze parti.
- **PIANIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL TEMPO:** capacità di organizzare le attività professionali proprie ed altrui, individuando priorità, programmando il tutto nel rispetto dei tempi concordati.
- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere il contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali.

capacità di saper applicare le regole-procedure nel rispetto delle direttive aziendali (regolamenti e normativa, procedure, istruzioni operative ecc...), orari di servizio.

### **COORDINATORI OPERATIVI NTV/COORDINATORI PDM/DISTRIBUZIONE**

- **PROBLEM SOLVING OPERATIVO:** è la capacità di analizzare ed interpretare gli elementi essenziali del problema al fine di identificare soluzioni utili ed efficaci per la sua risoluzione. Implica il possesso di una buona capacità di analisi, di sintesi e di autonomia.
- **ADATTABILITA' AL CONTESTO:** capacità di leggere in contesto modificando, se necessario, il proprio comportamento a seconda delle differenti situazioni ed esigenze organizzative, facendo fronte agli imprevisti e gestendo in modo efficace gli interlocutori di riferimento. E' la capacità di agire con flessibilità, rivedendo e allineando i propri comportamenti agli obiettivi e alle necessità aziendali. capacità di saper applicare le regole-procedure nel rispetto delle direttive aziendali (regolamenti e normativa, procedure, istruzioni operative ecc...), orari di servizio.
- **CAPACITA' RELAZIONALE:** capacità di instaurare, sviluppare e mantenere relazioni interpersonali efficaci e collaborative, manifestando rispetto e correttezza verso gli altri siano essi colleghi, superiori o viaggiatori.
- **PIANIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL TEMPO:** capacità di organizzare le attività professionali, di individuare le priorità, programmare, rispettare i tempi concordati.

### **QUADRI/IMPIEGATI 1 LIVELLO**

- **LEADERSHIP:** capacità di rappresentare un punto di riferimento autorevole per gli altri facendo leva sulla propria competenza, serietà, responsabilità ed energia. Stimola le risorse verso il raggiungimento degli obiettivi ed è in grado di prendere decisioni efficaci quando la situazione lo richiede.
- **GESTIONE DELLE RISORSE:** capacità di guidare, motivare e valutare le risorse assegnate verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Assegna obiettivi in linea con le competenze possedute dalle singole risorse e ne valuta i risultati conseguiti favorendo la crescita e lo sviluppo professionale. Gestisce il processo valutativo con feed back puntuali e mirati. Si pone quale punto di riferimento per il gruppo che gestisce denotando senso di appartenenza ai valori aziendali.
- **SPIRITO DI SQUADRA:** capacità di condurre/lavorare il/in gruppo in maniera efficace in vista di un obiettivo comune sollecitando la partecipazione di tutti; capacità di lavorare con spirito di collaborazione manifestando fiducia nel contributo altrui, relazionandosi con professionalità con colleghi e terze parti.
- **ORIENTAMENTO AL RISULTATO:** capacità di lavorare con determinazione ed energia verso il raggiungimento degli obiettivi assegnati, nel rispetto dei tempi e degli standard d'eccellenza; denota capacità di riconoscere le priorità e le urgenze al fine di raggiungere il risultato, coinvolgendo il gruppo e non scoraggiandosi di fronte agli insuccessi.
- **PIANIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL TEMPO:** capacità di organizzare le attività professionali, individuando le priorità, programmando e rispettare i tempi concordati.

### **IMPIEGATI 2 - 4 LIVELLO**

- **PROBLEM SOLVING:** è la capacità di analizzare ed interpretare gli elementi essenziali del problema al fine di identificare soluzioni adatte ed efficaci per la sua risoluzione. Implica il possesso di una buona capacità di analisi, di sintesi e di autonomia. Implica la capacità di prevedere possibili soluzioni alternative e innovative;

- **SPIRITO DI COLLABORAZIONE:** capacità di lavorare in sinergia con gli altri, condividendo idee e strategie per il raggiungimento dei compiti assegnati. Denota capacità di stabilire dei contatti positivi con gli altri al fine di agevolare lo scambio reciproco di contributi e di opinioni.
- **PROATTIVITA':** è la capacità di attivarsi in modo autonomo verso la risoluzione delle problematiche da affrontare, anticipando le richieste del contesto e agendo con iniziativa personale.
- **ORIENTAMENTO AL COMPITO:** capacità di lavorare con impegno ed energia per portare a termine i compiti assegnati nel rispetto delle tempistiche stabilite e degli standard richiesti dall'organizzazione.