

IN COLLABORAZIONE CON

GRUPPO
SOGES

MASTER UNIVERSITARIO IN ECONOMIA, DIRITTO E ORGANIZZAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

AREE TEMATICHE

- 1 GIURIDICA AMMINISTRATIVA
- 2 ECONOMICA
- 3 ORGANIZZATIVA
- 4 CONTABILE AMMINISTRATIVA - FINANZIARIA
- 5 SISTEMICA
- 6 RISORSE UMANE

TORINO, GENNAIO - NOVEMBRE 2003



REGIONE
PIEMONTE

PRESENTAZIONE

Perché un master per il trasporto pubblico locale?

Operare nel trasporto pubblico locale comporta oggi molte sfide ma anche molte opportunità. La modernizzazione dei servizi collettivi è infatti cruciale per creare un contesto favorevole allo sviluppo economico e migliorare l'ambiente e la qualità della vita. La legislazione nazionale ed europea propone un quadro rinnovato delle regole di funzionamento del trasporto pubblico locale, in cui trovano posto nuovi strumenti, come le gare, nuove formule organizzative, come le associazioni di imprese, nuovi soggetti, come le agenzie di regolazione. Ai dirigenti e ai funzionari è richiesta oggi una professionalità polivalente e flessibile, che li metta in grado di padroneggiare il cambiamento. Il master fornisce competenze in campo economico, giuridico e organizzativo, inquadrato in aree tematiche puntualmente ancorate alle problematiche degli operatori del settore. La docenza e la supervisione si caratterizzano per gli apporti coordinati di docenti provenienti dall'università, dalle imprese, dai soggetti pubblici, dalla consulenza. E' così possibile assicurare sia l'aggiornamento disciplinare che l'attenzione per gli aspetti applicativi. L'insegnamento è integrato con le testimonianze e le analisi su casi concreti. La formazione dei partecipanti si completa con uno stage presso Aziende o Enti.

COMITATO D'INDIRIZZO (AL 20 OTTOBRE 2002)

ANAV - Associazione Nazionale Autotrasportatori Viaggiatori: ing. Nicola Proto
ATAC SpA - Roma: ing. Roberto Cavallieri
ATM SpA - Torino: dott. Gabriele Bonfanti
Gruppo Canuto - Moncalieri: sig. Gianni Canuto
Provincia di Alessandria: ing. Cesare Paonessa
Provincia di Asti: dott. Angelo Marengo
Provincia di Torino: dott. Alfonso Palmieri
Regione Liguria: ing. Carlo Maggi
Regione Piemonte: ing. Aldo Manto
Saffi SpA - Torino: avv. Davide Gariglio
Transdevit: dott.ssa Carla Ferrari / ing. Cristiana Piai

CONSIGLIO DI CORSO

dott. Giuseppe Bonino, prof. Alberto Cassone, prof. Mario Comba, dott.ssa Gianna Lotito, prof. Carla Marchese, prof. Guido Ortona, dott. Fabio Privileggi, prof. Roberto Zanola.

DIRETTORE

Prof. Carla Marchese: Professore Ordinario di Economia Pubblica - Università del Piemonte Orientale

COMITATO DI COORDINAMENTO

Dott. Giuseppe Bonino: Partner Gruppo Soges - Coordinatore Scuola Superiore dei Trasporti
Prof. Alberto Cassone: Professore Ordinario di Politica Economica Università del Piemonte Orientale - Prorettore
Prof. Mario Comba: Professore Straordinario di Diritto Pubblico Comparato Università di Torino-Avvocato in Torino

PROGETTAZIONE, ORGANIZZAZIONE DIDATTICA E TUTORSHIP

Ing. Piera Maria Bracco e Ing. Luigi Todisco: Scuola Superiore dei Trasporti - Gruppo Soges SpA

Segreteria Metropolis:

- Gruppo Soges SpA
C.so Matteotti, 39 bis - Torino - Tel. 011.5638611- Fax 011.5638610
E-mail: todisco@grupposoges.it - bracco@grupposoges.it
- Segreteria Studenti
Facoltà di Scienze Politiche
V. Lanza, 11- Alessandria - Tel. 0131.283908

PRESENTAZIONE

OBIETTIVI

Il Master universitario di I° livello METROPOLIS si propone di formare una figura professionale con competenze economiche, giuridiche e organizzative nel campo del trasporto pubblico locale. Questa figura professionale, accanto ad una conoscenza approfondita dei fondamenti teorici ed istituzionali, disporrà di competenze gestionali e organizzative tipiche dei soggetti responsabili, a diverso titolo, nel settore del trasporto pubblico locale. Particolare attenzione sarà dedicata allo sviluppo della cultura di impresa e della cultura di sistema nel comparto del trasporto pubblico locale.

Gli sbocchi professionali si riferiscono alle imprese di trasporto pubblico locale, alle amministrazioni competenti ed ai soggetti pubblici e privati coinvolti nei processi di programmazione, gestione e valutazione dei servizi di TPL.

In particolare coloro che conseguiranno il master potranno partecipare alla selezione per gli assegni di ricerca previsti dalla misura D4 della Regione Piemonte per attività presso il sistema produttivo.

DESTINATARI

Il titolo di studio richiesto per l'accesso al Master è qualunque diploma di laurea.

Il Master si rivolge ad una duplice fascia di utenti:

- 1) giovani laureati universitari che vogliono indirizzarsi verso il mondo del trasporto pubblico locale, vuoi verso la componente pubblica e privata delle aziende di esercizio, vuoi verso le amministrazioni che hanno compiti e ruoli istituzionali di programmazione, controllo ed indirizzo: regioni, province, comuni, comunità montane.
- 2) operatori già attivi nel settore che vogliono completare la loro preparazione rendendola omogenea ed aggiornata con quanto proviene dalla attuazione della riforma e soprattutto vogliono avere una visione globale sul sistema del trasporto pubblico locale, affrontando i diversi moduli su cui è articolato l'insieme del Master.

Possono partecipare ai lavori in qualità di uditori anche funzionari e operatori non laureati delle Aziende e/o Enti sostenitori.

SEDE

La sede del Master è prevista presso il Gruppo Soges Spa - C.so Matteotti 39 bis - 10121 Torino.

Sono inoltre in programma esercitazioni e momenti formativi presso altre sedi nonché un periodo di formazione residenziale.

MATERIALE DIDATTICO

Ai partecipanti verranno fornite le dispense e l'opportuno materiale didattico sui temi trattati nei vari moduli.

DURATA

Il corso ha durata annuale e prevede 600 ore di insegnamento cui si aggiungono 300 ore di stage presso Aziende o Enti Locali.

Le lezioni si terranno da gennaio a novembre 2003.

La frequenza è obbligatoria.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

La selezione dei partecipanti, compresi tra 15 e 25, avviene sulla base del curriculum e di un eventuale colloquio con una commissione formata dal direttore del master, da un docente e da un esperto del settore nominati dal Consiglio di Facoltà.

COSTO

Gli iscritti sono tenuti a versare un contributo pari a Euro 3.500,00 + IVA che dovrà essere versato prima dell'inizio delle lezioni.

Tale quota potrà essere ridotta nel caso di finanziamenti esterni e/o accompagnata da borse di studio.

I giovani residenti in Abruzzo, Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Puglia, Sardegna e Valle d'Aosta hanno la possibilità di ottenere borse di studio messe a disposizione dalla Regione di provenienza per la partecipazione a Master di alta specializzazione.

PRESENTAZIONE

DIDATTICA

L'attività didattica prevede lezioni frontali, seminari, lavori di gruppo, esercitazioni per un totale di 60 crediti (CFU). Sono previste prove di valutazione al termine di ogni singolo modulo didattico, talora di semplice idoneità.

STAGE

Lo stage rappresenta l'applicazione pratica di quanto appreso al Master, verrà effettuato presso l'Azienda o l'Ente ospitante e sarà seguito da esponenti del Consiglio di Corso e dal tutor responsabile degli stage.

Sono previsti massimo tre colloqui di presa di contatto per l'individuazione dell'Azienda/Ente presso cui effettuare lo stage.

Le Aziende e gli Enti ospitanti sono dislocati su tutto il territorio nazionale, grazie alle relazioni ed ai contatti che la Scuola Superiore dei trasporti del Gruppo Soges Spa ha acquisito in otto anni di attività formativa e consulenza (per informazioni consultare il sito www.grupposoges.it/sst)

PROVA FINALE

La prova consiste in un elaborato scritto preferibilmente riferito all'esperienza di stage.

TITOLO DI STUDIO

Al termine del Master ai partecipanti che abbiano frequentato i corsi per almeno i due terzi delle ore previste e che abbiano superato positivamente le prove al termine di ciascun modulo e la prova finale sarà rilasciato l'attestato di "Master universitario di primo livello in economia, diritto e organizzazione del trasporto pubblico locale" a firma del direttore del corso.

PRESENTAZIONE DOMANDE

Le domande andranno redatte su apposito modulo disponibile sul sito internet dell'Ateneo www.sp.unipmn.it alla pagina master e postlaurea e sul sito www.grupposoges.it/sst alla pagina master e presentate entro e non oltre il 16 dicembre p.v. ai seguenti indirizzi:

Gruppo Soges SpA - C. so Matteotti 39,bis - Torino - Alla c.a. Ing. Luigi Todisco
Segreteria Studenti della Facoltà di Scienze Politiche - Via Lanza, 11 - Alessandria

Alla domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi dell'art. 46 punto m) del DPR 28.12.2000 n. 445 attestante il conseguimento del diploma di laurea e indicante tutti i voti riportati negli esami di profitto e nell'esame di laurea, ovvero certificato di laurea
- copia autentica dei titoli (eventualmente) valutabili per l'ammissione al corso (i titoli devono essere documentati).

Coloro che saranno ammessi al corso dovranno presentare:

- domanda di immatricolazione
- dichiarazione di non contemporanea iscrizione ad altri corsi universitari
- quietanza del versamento delle tasse
- numero due fotografie formato tessera.

All' iscritto verrà rilasciato un libretto tessera di riconoscimento e di iscrizione.

PRESENTAZIONE

DOCENTI E TESTIMONI

Si prevede la partecipazione di:

- **Enrico Alessio:** Responsabile Informatico Gruppo Soges SpA
- **Ambrogio Benaglio:** Direttore Sviluppo e Programmazione Gruppo SAB - Bergamo
- **Andrea Boitani:** Professore Università Cattolica - Milano
- **Franco Boschetti:** Direttore Generale APAM - Mantova
- **Laurence A. Bannerman:** Segretario Generale AIPARK
- **Giuseppe Bonino:** Partner Gruppo Soges SpA
- **Antonio Cabrini:** Esperto in Comunicazione Gruppo Soges SpA
- **Carlo Cambini:** Professore Politecnico di Torino
- **Cristina Carnevali:** Amministratore Unico Enterprise - Genova
- **Fabrizio Cassella:** Professore Università Piemonte Orientale
- **Alberto Cassone:** Professore Università del Piemonte Orientale - Prorettore
- **Roberto Cavalieri:** Direttore Generale ATAC SpA - Roma
- **Stefano Cerchier:** Capo Unità Tecnica Complessa ATVO - S. Donà di Piave
- **Massimo Chionetti:** Esperto Customer Satisfaction Gruppo Soges SpA
- **Sofia Conferno:** Psicologa Sociale - Esperta nelle Tecniche di Comunicazione
- **Mario Comba:** Professore Università di Torino - Avvocato in Torino
- **Piero Craveri:** Presidente Nazionale AIPARK
- **Enrico Cravero:** Esperto di Innovazione Organizzativa Gruppo Soges SpA
- **Aldo Filia:** Consulente di Sistemi Qualità
- **Graziella Fornengo:** Professoressa Università di Torino
- **Giovanni Fraquelli:** Professore Università del Piemonte Orientale
- **Davide Gariglio:** Presidente SATTI SpA - Torino
- **Antonino Giordano:** Direttore Scientifico SST - Scuola Superiore dei Trasporti
- **Guy Kinkor:** Transdev Francia
- **Mauro Loverrier:** Segretario ANAV Piemonte e Valle d'Aosta
- **Paola Magrassi:** Responsabile Supporto Stato-Regione Presidenza Giunta Regionale Piemontese
- **Carla Marchese:** Professoressa Università del Piemonte Orientale
- **Paolo Mazzetti:** Responsabile Qualità FNME - Milano
- **Carlo Maggi:** Responsabile Settore Trasporti Regione Liguria
- **Angelo Marengo:** Dirigente Settore Trasporti Provincia di Asti
- **Giannicola Marengo:** Dirigente Servizio Programmazione Trasporti Provincia di Torino
- **Luciano Marchiori:** Direttore Generale AMT - Verona
- **Luca Nasi:** Esperto Risorse Umane Gruppo Soges SpA
- **Valerio Navaglia:** Esperto in Problematiche Fiscali Gruppo Soges SpA
- **Elisabetta Ottoz:** Dottoressa Università di Torino
- **Alfonso Palmieri:** Dirigente Servizio Trasporti Provincia di Torino
- **Cesare Paonessa:** Dirigente del Settore Trasporti Provincia di Alessandria
- **Giovanni Periale:** Direttore Generale ASP - Asti
- **Giovanni Piacenza:** Ceris-CNR
- **Marco Piano:** Esperto Qualità Gruppo Soges SpA
- **Giorgio Pinzuti:** Esperto Web Gruppo Soges SpA
- **Giuseppe Proto:** Responsabile Qualità Gruppo SADEM -Grugliasco
- **Nicola Profo:** Presidente Nazionale ANAV
- **Francesco Ramella Pezza:** Ricercatore e Studioso della materia trasportistica
- **Franco Repossi:** Responsabile strategie e Relazioni Esterne Gruppo Zoncada trasporti
- **Piero Russo:** Capo Gabinetto del Membro Italiano della Corte dei Conti europea
- **Alessandro Sasso:** Centro Interuniversitario di Ricerca Trasporti - Genova
- **Annita Serio:** Dirigente Servizio Mobilità e Trasporti Regione Umbria
- **Cristina Scaglione:** Psicologa del lavoro Gruppo Soges SpA
- **Fiorenzo Scagliotti:** Assessore Settore Trasporti Provincia di Alessandria
- **Gianni Scarfone:** Responsabile Sistemi Tariffari FNME - Milano
- **Massimo Sciarra:** Esperto Qualità Gruppo Soges SpA
- **Roberto Sem:** Responsabile Ufficio Commerciale ATAC - Roma
- **Marco Talluri:** Responsabile Ufficio Stampa ATAF - Firenze
- **Claudio Tibaldi:** Unione Industriale di Torino
- **Marcello Turrini:** Direttore Generale CTP - Napoli
- **Bernardo Vatteroni:** Esperto in TPL - Già Direttore di Aziende di Trasporto
- **Giorgio Zoppi:** Commercialista in Torino - esperto in problematiche amministrative e tributarie
- **Gino Zottis:** Direttore Generale ATVO - S. Donà di Piave

AREE TEMATICHE

1. AREA GIURIDICA AMMINISTRATIVA - ore 92

Cosa è il TPL?

- Cosa è un servizio pubblico? In cosa si distingue da un appalto pubblico di servizi?
- Perché "pubblico" e perché "locale"? E le ferrovie? E le metropolitane?
- Stato erogatore vs. Stato regolatore

Chi stabilisce le regole del TPL?

- L'Unione europea
- Lo Stato italiano
- Le Regioni
- Le Province
- I Comuni
- Un caso emblematico: l'art. 35 L. 448/01 tra vincoli comunitari e competenza regionale

L'Unione Europea ed il TPL

- Le regole future: il progetto di direttiva UE sul TPL
- La disciplina UE sugli aiuti di Stato al TPL
- Gli aiuti comunitari al TPL

Come si trovano le regole sul TPL?

Strumenti di ricerca delle regole giuridiche sul TPL: banche dati su CD, banche dati online (gratuite e non), banche dati cartacee, riviste

Chi fornisce il servizio di TPL? Modalità di selezione del titolare del servizio

- Cenni sulla disciplina della L. 151/81
- Il D. Lgs. 422/97 regime transitorio
 - le differenti normative regionali (Piemonte, Lombardia, Liguria, Toscana ...)
- Il D. Lgs. 422/97 regime definitivo (alla luce dell'art. 35 L. 448/01)
 - Le differenti normative regionali (Piemonte, Lombardia, Liguria, Toscana ...)
- In particolare:
 - Oggetto della gara e pubblicità
 - Ammissione dei partecipanti - raggruppamenti d'impresa
 - La lettera d'invito
 - Valutazione delle offerte
 - Aggiudicazione
 - Adempimenti successivi
 - Sottoscrizione della convenzione

E all'estero?

Sarà esaminata la legislazione dei principali paesi europei

Esercitazione: il bando di gara

Gli studenti, divisi in gruppi (per Regioni e per ruolo di stazione appaltante/partecipante alla gara), dovranno discutere alcuni tipi di bando forniti in classe la settimana precedente individuando eventuali punti deboli e miglioramenti, e tenendo conto della diversa normativa (regionale) applicabile

AREE TEMATICHE

Il contratto di servizio - natura giuridica e contenuti essenziali

- In Piemonte e Valle d'Aosta
 - la norma nazionale transitorio/definitivo
 - le norme regionali transitorio/definitivo (Piemonte - Valle d'Aosta)
 - la realtà dei contratti di servizio transitorio/definitivo
- In Liguria
 - le norme regionali transitorio/definitivo (Liguria)
 - la realtà dei contratti di servizio transitorio/definitivo

Esercitazione: il contratto di servizio

Gli studenti, divisi in gruppi (per Regioni e per ruolo di Ente pubblico/Società titolare del servizio), dovranno discutere alcuni tipi di contratti di servizio forniti in classe la settimana precedente individuando eventuali punti deboli e miglioramenti, e tenendo conto della diversa normativa (regionale) applicabile.

Dibattito: i principali problemi derivanti dall'esecuzione dei contratti di servizio

Si toccheranno in particolare i seguenti aspetti, relativi sia al transitorio che al definitivo:

- meccanismi di aggiornamento del corrispettivo
- regime IVA
- integrazione tariffaria
- mutamenti delle linee

Chi paga il servizio di TPL?

- Dal contributo al corrispettivo (con annessi problemi IVA)
- Intermezzo comunitario: aiuto di Stato o compensazione per oneri di servizio?
- La determinazione della tariffa (diversificata per Regioni)
- La riscossione della tariffa
- Le sanzioni

Responsabilità e controlli

- Le sanzioni amministrative e penali nei confronti delle società di TPL (diverse da quelle già previste dal contratto di servizio)
- Le cause di esclusione dalle gare
- La L. 231/01

Approfondimento di temi previamente indicati dagli studenti

AREE TEMATICHE

2. AREA ECONOMICA - ore 92

La produzione e i costi del TPL

- Gli indicatori di costo
- Le economie di scala e di varietà
- La produttività dei fattori
- La rete e le possibilità di disintegrazione verticale
- Economie di scopo e integrazione con altri servizi
- Le informazioni sul caso italiano e piemontese

La domanda di TPL

- Descrizione della domanda: gli indicatori
- Modalità di rilevazione della domanda
- I determinanti della domanda e le caratteristiche socioeconomiche dell'area servita
- La competizione e l'integrazione tra modi di trasporto
- Il ruolo del prezzo e il costo generalizzato del trasporto

Le esternalità del TPL

- Individuazione e descrizione degli effetti esterni
- La valutazione economica delle esternalità
- Gli strumenti per il controllo delle esternalità

Le tariffe

- Problemi di efficienza e di equità
- Forme di discriminazione del prezzo e tariffe
- Il grado di copertura dei costi attraverso i prezzi
- Esperienza italiana e internazionale

Le problematiche legate alla sosta

- Scarsità dello spazio urbano e rendita
- Tariffazione della sosta
- Incentivi e controlli
- Le esperienze disponibili

Il finanziamento pubblico del sistema del TPL

- Il finanziamento pubblico: aspetti generali
- Finalità ed entità dei trasferimenti pubblici al trasporto locale
- Le responsabilità dei diversi livelli di governo
- I principi per il riparto dei contributi
- L'esperienza italiana e internazionale

Gli investimenti nel trasporto pubblico locale

- Il finanziamento pubblico per gli investimenti: entità e modalità di erogazione
- La valutazione economica dell'investimento
- Il metodo del valore attuale e del tasso interno di rendimento
- La valutazione degli effetti intangibili
- La redazione del piano finanziario

AREE TEMATICHE

La regolamentazione

- Obiettivi e strumenti della regolamentazione
- A chi affidare la regolamentazione?
- Le autorità regolatrici e le agenzie di regolazione
- L'esperienza italiana e internazionale
- La regolamentazione dei prezzi
- Il metodo dell'equo tasso di rendimento del capitale
- Il price-cap

Il contratto di servizio

- Il rapporto tra sponsor pubblico, regolatore e azienda
- Contratti di servizio net cost o gross cost
- Incentivi e controlli nell'erogazione dei trasferimenti

Selezione degli operatori e gare

- I tipi di asta
- La promozione della concorrenza
- La prevenzione della collusione
- Le aste con ponderazioni
- Le aste multistadio
- L'esperienza italiana
- L'esperienza internazionale

AREE TEMATICHE

3. AREA ORGANIZZATIVA - ore 116

Modelli organizzativi possibili per la gestione del cambiamento

Le riunioni di imprese:

- le imprese riunite ed i consorzi che prima della presentazione dell'offerta abbiano conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse qualificata capogruppo
- i consorzi tra società cooperative di produzione e di lavoro ed i consorzi tra imprese artigiane
- i consorzi stabili costituiti anche in forma di società consortili
- i consorzi di concorrenti (art. 2602 c.c.)
- i soggetti che abbiano stipulato il contratto di gruppo europeo di interesse economico (G.E.I.E.)

Tipologie di associazioni fra imprese:

- profili organizzativi, civilistici e tributari delle diverse fattispecie
- il "contratto" fra le imprese associate: sintesi degli elementi essenziali
- il quadro dei rapporti ente affidante - soggetto riunito - singole imprese
- possesso dei requisiti di gara e delle condizioni di partecipazione (es. assenza affidamenti diretti)
- esame dei principali aspetti inerenti il TPL: subentro personale, mezzi, riparto servizi, ricavi, ecc.

Gli strumenti di marketing nelle aziende di TPRL

- Piano della comunicazione e della promozione
- Tariffe - prezzi
- Titoli di viaggio - distribuzione e sistemi
- Controllo dei viaggiatori
- Integrazione tariffaria: esperienze e tendenze
- L'ufficio stampa
- Il comunicato stampa, la conferenza stampa, l'intervista, la gestione dell'emergenza, il periodico aziendale
- La coerenza fra comunicazione esterna e comunicazione interna
- La comunicazione interna come leva di management
- Peculiarità e problematiche particolari della comunicazione nel campo dei trasporti pubblici e della mobilità

Il Benchmarking interno ed esterno Indicatori caratteristici per il TPRL

- Il benchmarking: significato - principi
- Il benchmarking come processo continuo di misurazione dei servizi e dei comportamenti organizzativi per confronto con i concorrenti più agguerriti o con le Aziende all'avanguardia nel proprio settore
- Obiettivo fondamentale: continua ricerca dell'eccellenza. Caratteristiche degli indicatori e indici di riferimento
- Economicità - Efficienza - Efficacia
- Esercitazioni pratiche

La qualità e la certificazione: fondamenti - metodi e strumenti - problemi - azioni

- Illustrazione delle norme ISO 9000 nella nuova versione 9000:2000
- Presentazione dei principi e dei concetti alla base dei nuovi modelli di sistemi di gestione per la qualità, i principali cambiamenti rispetto alle norme ISO 9000:1994 ed il loro impatto sulle Aziende. In particolare:
 - la struttura della nuova normativa
 - gli otto principi per la gestione della qualità
 - i requisiti principali

AREE TEMATICHE

- i principali punti di innovazione: le esclusioni ammesse - la logica del processo - il ruolo della direzione - la soddisfazione del cliente - la documentazione di sistema - il miglioramento continuativo
- esercitazioni pratiche

Le indagini di customer satisfaction

- Panoramica normativa sulla qualità dei servizi pubblici: ruolo di controllo e strumenti degli Enti, ruolo gestionale e strumenti delle Aziende
- Contratti di servizio e customer care
- Carte dei servizi e monitoraggi di customer satisfaction
- Iniziative di dialogo e monitoraggio con il cliente
- Obiettivi, strategie e criteri di pianificazione
- Metodologie, strumenti e logiche gestionali
- Implicazioni sull'immagine dell'Ente e dell'Azienda
- Metodologie e tecniche di valutazione scientifica della customer satisfaction
- Dalle ricerche quali-quantitative alla metodologia PANEL

La carta dei servizi

- Direttive emanate a livello nazionale per quanto riguarda la carta della mobilità
- Procedure e metodologie per progettare una Carta dei Servizi
- Valutazione ed assunzione degli standard di qualità applicabili
- Metodologia per il monitoraggio sistematico degli standard e per il controllo dei risultati fra qualità attesa e qualità percepita

La gestione delle problematiche ambientali: criteri organizzativi e politiche adottabili in tema di ecologia - prevenzione - sicurezza

- La situazione in Italia ed in Europa: stato dell'arte
- I sistemi tradizionali - L'utilizzo di metano ed altri gas
- La trazione elettrica e quella ibrida
- I sistemi operativi
- I riflessi sui programmi di manutenzione e sulla gestione delle officine
- I riflessi sulla qualità della vita e sulla gestione dell'ambiente
- Le linee guida per la scelta
- Valutazione dei risultati di esercizio prevedibili
- Le prospettive
- Sistemi alternativi complementari al sistema base di rete

L'importanza dell'utilizzo del web per facilitare i processi organizzativi

- La cultura necessaria per la gestione web
- L'utilizzo di internet
- Connessione on-line
- Azioni promozionali
- Il recruitment on-line
- Il dialogo con il cliente tramite il web
- L'utizzo dell'informatica ed il controllo del servizio
- Esercitazione pratiche

AREE TEMATICHE

Nuovi assetti organizzativi del settore manutenzione ed officina

- Compiti e mansioni dell'area tecnica
- L'organizzazione tecnica e gli obiettivi
- Programmi di manutenzione: evoluzione
- Le moderne procedure per snellire la produzione
- Valutazione in merito dell'internalizzazione ed esternalizzazione dei lavori di manutenzione
- Modalità e procedure per l'immissione in servizio di nuovo materiale rotabile
- Costi di gestione del materiale rotabile, valutazione sull'affidabilità
- Flusso di informazioni per il servizio manutenzione
- I problemi di inquinamento ambientale
- Laboratorio applicativo e question time

Il movimento urbano ed extraurbano

- Compiti e mansioni del settore movimento
- L'organizzazione e gli obiettivi
- Metodi e procedure per la stesura degli orari di linea
- I turni di servizio e la vestizione
- Le ore di esercizio ed i coefficienti di impiego del personale
- Vincoli da accordi aziendali
- Esigenza di flessibilità nell'impiego del personale viaggiante
- La gestione dei noleggi e dei servizi speciali
- Laboratorio applicativo

AREE TEMATICHE

4. AREA SISTEMICA - ore 92

Modi di trasporto e potenzialità da soddisfare

- Classificazione dei modi
- Stato dell'arte delle realizzazioni in atto
- Tecnologie applicate ai veicoli
- Tipologie degli impianti
- Innovazione nelle tecnologie tramviarie
- Sistemi a via guidata
- Sistemi filoviar
- Potenzialità dei singoli sistemi
- Intermodalità ed interoperabilità
- Gestione dell'energia

Mobilità sostenibile: gestione

- Significato
- Sviluppo nell'ambito del P.G.T.
- Strategie ambientali prevedibili:
 - per l'innovazione tecnologica
 - per l'incentivazione del trasporto collettivo
 - per la razionalizzazione della logistica e dei processi distributivi delle merci
 - per gli interventi infrastrutturali
- I processi di pianificazione: P.G.T.U; P.U.M.
- Il progetto generale di sistema: le varie componenti

I sistemi integrati di trasporto

- Individuazione delle infrastrutture e dei servizi
- Analisi delle reti
- Interventi prioritari:
 - strategie
 - metodologie
- Intermodalità

Sistemi convenzionali e non convenzionali: verso i servizi flessibili

- Le tecnologie a supporto dei servizi flessibili
- Le nuove esperienze in atto
- Modalità di implementazione
- Tipologie ed ambiti di influenza
- Organizzazione dei servizi
- Integrazione con flotte di taxi
- I dati a supporto della pianificazione
- I problemi dello sviluppo

I sistemi gestionali: orientamenti - prospettive

- Le innovazioni tecnologiche

AREE TEMATICHE

- La bigliettazione elettronica
- I criteri di tariffazione
- La gestione dei dati
- Iniziative di promozione e fidelizzazione della clientela

La politica dei parcheggi:

- Il piano generale dei trasporti urbani
- I principi di localizzazione dei parcheggi
- I nodi di interscambio in funzione dell'uso del mezzo collettivo
- Le infrastrutture dei parcheggi: tipologie, costi e caratteristiche
- La gestione
- Le apparecchiature, gli impianti di controllo e l'automazione
- Il problema del personale addetto il contratto di lavoro
- La funzione e l'utilizzazione degli ausiliari della sosta (c.132,133 - art.17-Legge Bassanini)
- Riflessi tecnico-economici sulla gestione del TPL
- Telematica al servizio dei parcheggi
- Esperienze, realizzazioni e testimonianze

AREE TEMATICHE

5. AREA CONTABILE - AMMINISTRATIVA - FINANZIARIA - ore 92

Letture - controllo - valutazione dei bilanci delle aziende

- Le funzioni di controllo in capo agli Enti: evoluzione
- Contratti di Servizio e valutazione delle performance aziendali
- Controllo antecedente, concomitante e consuntivo
- Il controllo economico-finanziario: analisi dei bilanci aziendali
- Il controllo su efficacia ed efficienza
- Il controllo della qualità del servizio
- Il rapporto R/C
- Casi operativi ed esemplificazioni

Il controllo di gestione :

- Elementi di organizzazione aziendale
- Il sistema di programmazione e controllo
- Il bilancio delle imprese concessionarie
- Le funzioni di controllo di competenza degli Enti
- Valutazioni delle prestazioni aziendali: indicatori caratteristici
- Benchmarking
- Il controllo di efficienza ed efficacia

Le problematiche tributarie specifiche del TPL

- Inquadramento dei contributi/corrispettivi dei contratti di servizio dal punto di vista delle principali imposte (IVA, IRPEG, IRAP)
- Nuove forme di organizzazione del TPL a seguito della riforma
- Esame dei riflessi tributari: rapporti enti concedenti, agenzie, gestori.
- Profili civilistici e tributari dei raggruppamenti di imprese, consorzi e società consortili
- Possibilità di esclusione/rimborso dell'IRAP: esame della situazione
- Sintesi delle novità tributarie rilevanti in generale e per il settore
- Euro: breve panoramica dei principali riflessi civilistici e tributari

AREE TEMATICHE

6. AREA RISORSE UMANE - ore 116

La gestione delle risorse umane

- Ricerca delle risorse umane
- Selezione del personale: tecniche e strumenti
- Valutazione del personale : inserimento, problematiche di tipo motivazionale, sistemi premianti ed incentivanti
- Aggiornamenti formativi del personale
- La politica retributiva: i contratti contrattazione e relazioni sindacali
- Trasporto pubblico locale: esame delle fonti legali e contrattuali del rapporto di lavoro. Applicabilità della disciplina generale e adattamenti
- Le relazioni contrattuali collettive ed il CCNL Autoferrotranvieri
- Formazione del contratto - rapporti speciali (contratti di formazione lavoro, apprendistato, a tempo parziale, a tempo determinato, lavoro interinale) e svolgimento del rapporto di lavoro (trasferimenti, trasferte, missioni, provvedimenti disciplinari e licenziamento)
- Outsourcing del personale: appalti di manodopera, distacco del personale
- Il trasferimento di azienda o ramo d'azienda ed i rapporti tra concessionario uscente e concessionario entrante
- La disciplina dello sciopero
- Evoluzione e confronto di esperienze
- Esercitazioni pratiche

L'importanza della comunicazione

- Gli aspetti basilari della cultura aziendale:
 - I valori, le strategie e le politiche
 - I ruoli organizzativi
- I concetti base della comunicazione
- La comunicazione come sistema complesso
- Aspetti linguistici, gestuali e psicologici nello scambio di informazioni
- Obiettivi della comunicazione:
 - Consenso
 - Condivisione
 - Motivazione
 - Allineamento valoriale
- La griglia di comunicazione: illustrazione e analisi delle componenti
- Chi comunica: le fonti (il management, le risorse umane)
- Cosa si comunica: i contenuti (missione, strategie, politiche, progetti, prodotti/servizi)
- A chi si comunica: i destinatari istituzionali e specifici
- Quando si comunica: occasioni ed eventi
- Gli strumenti classici della comunicazione interna
- Gli strumenti classici della comunicazione esterna
- Le relazioni esterne e la necessaria integrazione con le relazioni interne
- Il ruolo della comunicazione in un'organizzazione integrata
- I fondamenti della comunicazione relazionale
- Conferma, rifiuto e disconferma
- Esercitazione pratica

AREE TEMATICHE

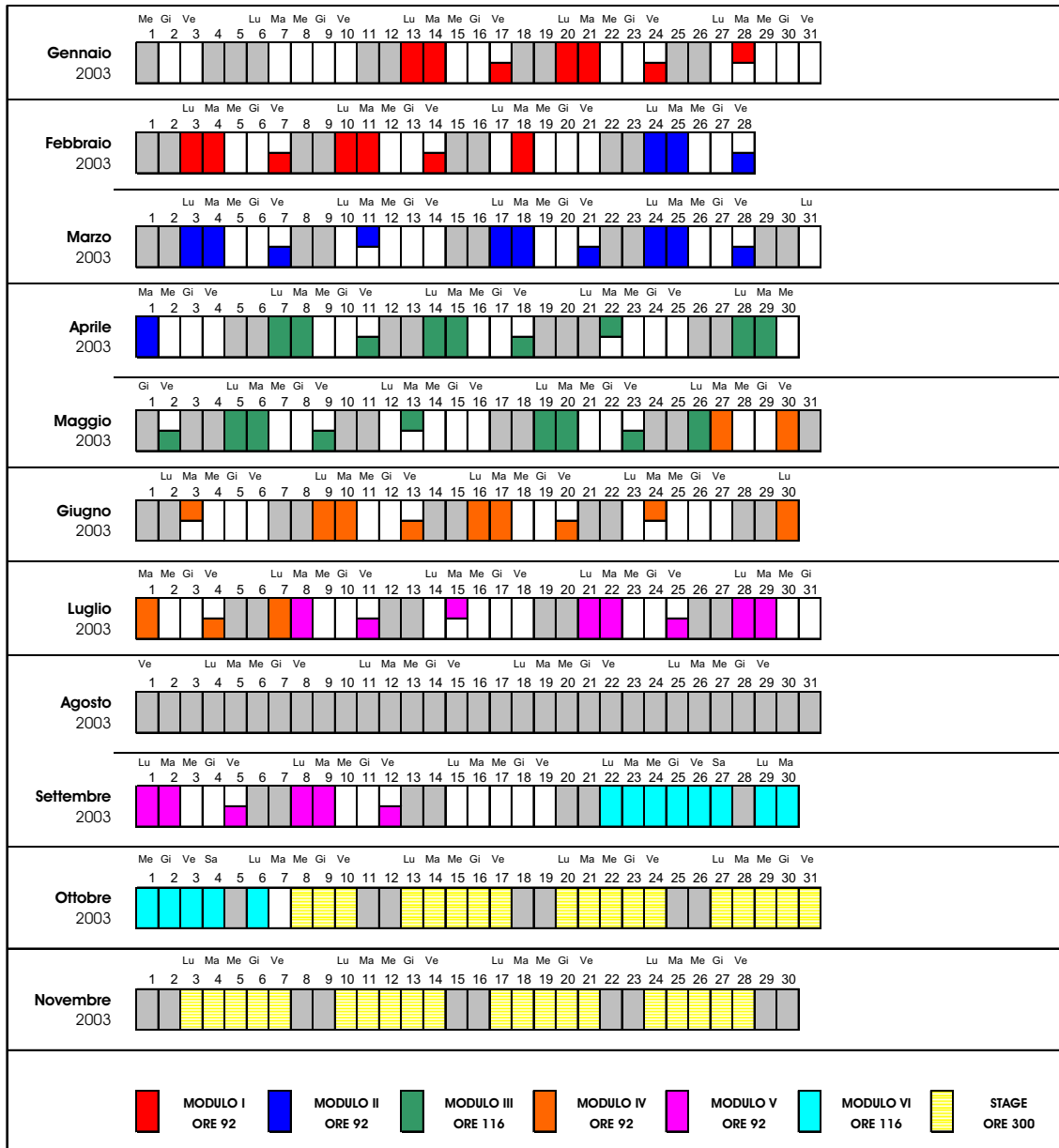
La gestione della conflittualità



- Cos'è un conflitto
- Come sorgono i conflitti
- Tipologia dei conflitti
- Conflitti all'interno ed all'esterno di una struttura: conflitti sociali, familiari e interpersonali
- I conflitti nell'azienda di trasporto pubblico
- Il concetto di qualità della vita: sociologia pratica
- Lo stress dal punto di vista sociale
- Analisi e lettura del contesto sociale
- La gestione dello stress
- Tecniche pratiche di rilassamento

Il progetto ascolto orientato verso i conducenti di linea

- Il concetto di comunicazione integrativa
- Le abilità ad adattarsi all'interlocutore (l'ascolto attivo)
- Le abilità a convincere gli altri
- Come relazionarsi "1 a 1" e "1 a gruppo"
- La gestione dei conflitti e delle obiezioni
- L'ottica sistemica
- Il "progetto ascolto": l'utilizzo dell'autista come terminale di una rete sensibile di segnalazioni di fenomeni inerenti il servizio per l'esercizio, in un'ottica di sinergia di qualità
- Esercitazioni pratiche

CALENDARIO



 1 giornata
 ½ giornata

Orario: 9.00-13.00/14.00-18.00

DOMANDA DI AMMISSIONE

Nome e cognome _____

Via _____ N. _____

Città _____ Prov _____ Cap _____

Telefono _____ E-Mail _____

Luogo e data di nascita _____

Codice fiscale | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ |

ATTUALE IMPIEGO

● Occupato presso _____ Dal _____

● Libero professionista _____ Dal _____

● Disoccupato dal _____

TITOLI DI STUDIO

Diploma in _____ Voto _____ Anno _____

Corso di laurea/Diploma di laurea _____

Facoltà di _____

Indirizzo/orientamento _____

Voto/Media esami(**) _____ Anno Conseguimento _____

(**) Per i laureandi votazione attesa

Chiedo di essere ammesso a frequentare il:

MASTER METROPOLIS 2003

Allego i seguenti documenti:

- DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE, AI SENSI DELL'ART. 46 PUNTO M) DEL DPR 28.12.2000 N. 445 ATTESTANTE IL CONSEGUIMENTO DEL DIPLOMA DI LAUREA E INDICANTE TUTTI I VOTI RIPORTATI NEGLI ESAMI DI PROFITTO E NELL'ESAME DI LAUREA, OVERO CERTIFICATO DI LAUREA
- COPIA AUTENTICA DEI TITOLI (EVENTUALMENTE) VALUTABILI PER L'AMMISSIONE AL CORSO

Data.....

Firma.....

Il Gruppo Soges S.p.A. informa, ai sensi dell'art. 10 della L. 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti al trattamento dei dati personali", che i dati forniti saranno inseriti nel nostro Data Base ed utilizzati per attività di marketing diretto e promozionale. I dati rilasciati sono facoltativi, la mancata risposta non ha conseguenze. La comunicazione e la diffusione dei suddetti dati può essere effettuata all'interno delle società raggruppate sotto il marchio "GRUPPO SOGES". L'interessato può esercitare i diritti previsti dall'art. 13 della L. 675/96 e successive modificazioni. Il Titolare del trattamento dei dati il legale rappresentante della nostra Società con domicilio eletto presso la nostra Sede legale di Torino. Il trattamento dei dati può essere effettuato anche con mezzi informatici e comunque con l'osservanza di ogni misura cautelativa della sicurezza dei dati. Preso atto dell'informativa, presto il consenso al trattamento, alla comunicazione e diffusione dei dati forniti con la presente cedola.

Firma.....