



Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza  
Verband Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungs-Unternehmen  
Association des entreprises suisses de services de sécurité  
Association of Swiss Security Service Companies

## DIRETTIVA D'APPLICAZIONE

per

**il regolamento d'esame concernente l'esame di professione di specialista di sicurezza negli indirizzi professionali:**

- **Agente di sicurezza sorveglianza**
- **Agente di sicurezza protezione delle persone**
- **Agente di sicurezza centrali**
- **Agente di sicurezza aeroportuale**
- **Agente di sicurezza manifestazioni**

del 18.12.2017

---

## Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>5</b>
1.1	Scopo della presente direttiva d'applicazione .....	5
1.2	Organo responsabile .....	5
1.3	Commissione d'esame, direttore d'esame, segreteria d'esame, punto di contatto .....	5
<b>2</b>	<b>Profilo professionale .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Condizioni di ammissione .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Iscrizione .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Amissione.....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Spese .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Svolgimento dell'esame .....</b>	<b>8</b>
7.1	Convocazione .....	8
7.2	Ritiro .....	8
7.3	Mancata ammissione ed esclusione .....	8
7.4	Sorveglianza degli esami, periti .....	9
7.5	Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note .....	9
<b>8</b>	<b>Materie d'esame e requisiti .....</b>	<b>9</b>
8.1	Materie di base 1-3.....	9
8.2	Indirizzi professionali .....	9
8.3	Partie d'esame .....	10
<b>9</b>	<b>Materia 1 – Conoscenze del settore.....</b>	<b>11</b>
9.1	Prestazioni dei servizi.....	11
9.2	Compiti e funzione.....	11
9.3	Svolgimento dei servizi.....	11
9.4	Comprensione degli incarichi e introduzione di collaboratori .....	12
9.5	Qualità del lavoro .....	12
9.6	Sicurezza sul lavoro ed equipaggiamento personale .....	12
9.7	Formazione sui pericoli .....	13
9.8	Oggetti di sorveglianza e settori di servizio.....	13
9.9	Controllo di persone e bagagli.....	14
9.10	Regolazione del traffico .....	14
9.11	Comunicazione e sistemi IT .....	14
<b>10</b>	<b>Materia 2 – Diritto .....</b>	<b>15</b>
10.1	Ordinamento giuridico .....	15
10.2	Diritto penale .....	15
10.3	Diritto di procedura penale .....	15
10.4	Diritto civile.....	16
10.5	Diritto del lavoro .....	16
<b>11</b>	<b>Materia 3 – Competenze sociali .....</b>	<b>16</b>
11.1	Percezione e aspetto.....	16

---

11.2	Comportamento con i clienti e altre persone.....	17
11.3	Comportamento in situazioni straordinarie .....	17
<b>12</b>	<b>Materia 5 – Sorveglianza .....</b>	<b>17</b>
12.1	Profilo professionale.....	17
12.2	Importanti competenze operative .....	18
12.3	Tecnica di sicurezza meccanica ed elettronica.....	19
12.4	Sistemi di allarme .....	19
12.5	Sistemi di estinzione.....	19
12.6	Tecnica degli edifici.....	20
12.7	Dispositivo di emergenza .....	20
<b>13</b>	<b>Materia 6 – Compiti pratici sorveglianza .....</b>	<b>21</b>
13.1	Regolazione del traffico .....	21
13.2	Ronda standard.....	21
13.3	Compiti pratici specifici.....	21
<b>14</b>	<b>Materia 7 – Protezione di persone .....</b>	<b>22</b>
14.1	Profilo professionale.....	22
14.2	Importanti competenze operative .....	22
14.3	Organizzazione .....	23
14.4	Pianificazione della sicurezza.....	23
14.5	Equipaggiamento personale e preparazione al compito .....	24
14.6	Basi e attuazione nell’ambito della protezione di persone.....	24
14.7	Predisposizione e messa in opera di dispositivi di emergenza .....	24
<b>15</b>	<b>Materia 8 – Compiti pratici protezione delle persone .....</b>	<b>25</b>
15.1	Settori d’attività.....	25
<b>16</b>	<b>Materia 9 – Servizi centrali (Dispatching).....</b>	<b>26</b>
16.1	Profilo professionale.....	26
16.2	Importanti competenze operative .....	26
<b>17</b>	<b>Materia 10 – Compiti pratici servizi centrali .....</b>	<b>28</b>
17.1	Rapporti .....	28
17.2	Gestione di computer (sistema operativo Windows) .....	28
17.21	MS Outlook .....	28
17.22	MS Word .....	28
17.23	MS Excel.....	28
17.3	Comunicazione al telefono .....	29
17.4	Ricezione di un allarme .....	29
17.5	Compiti pratici specifici / situazioni di stress .....	29
17.6	Comunicazione con i clienti .....	29
<b>18</b>	<b>Materia 11 – Sicurezza aeroportuale.....</b>	<b>30</b>
18.1	Profilo professionale.....	30
18.2	Importanti competenze operative .....	30
18.3	Disposizioni, organizzazioni .....	30

---

18.4	Comportamento in caso di eventi particolari.....	31
18.5	Comportamento in caso di evento critico.....	31
<b>19</b>	<b>Materia 12 – Compiti pratici sicurezza aeroportuale .....</b>	<b>32</b>
<b>20</b>	<b>Materia 13 – Manifestazioni.....</b>	<b>32</b>
20.1	Profilo professionale.....	32
20.2	Importanti competenze operative .....	33
20.3	Crowd Management.....	33
20.4	Pianificazione di manifestazioni.....	33
20.5	Concetti di sicurezza .....	34
20.6	Direzione di livelli gerarchici inferiori.....	34
<b>21</b>	<b>Materia 14 – Compiti pratici manifestazioni .....</b>	<b>35</b>
21.1	Pianificazione di accessi, uscite e sbarramenti.....	35
21.2	Direzione operativa .....	35
21.3	Compiti pratici specifici.....	35
<b>22</b>	<b>Emanazione.....</b>	<b>36</b>
	<b>Allegato 1 - Calcolo dei punti della piattaforma VSSU-Campus .....</b>	<b>37</b>
1.	Domande a Scelta Multipla.....	37
2.	Classificazione .....	37
3.	Sistemazione.....	37

## 1 INTRODUZIONE

### 1.1 Scopo della presente direttiva d'applicazione

Sulla base del punto 5.21 del regolamento d'esame concernente l'esame di professione di specialista di sicurezza negli indirizzi professionali:

- Agente di sicurezza sorveglianza;
- Agente di sicurezza di protezione delle persone;
- Agente di sicurezza di centrali;
- Agente di sicurezza aeroportuale;
- Agente di sicurezza manifestazioni.

la commissione d'esame emana la presente direttiva d'applicazione.

Questa direttiva d'applicazione costituisce parte integrante del regolamento d'esame e fornisce commenti e ampliamenti al regolamento; essa viene sottoposta a una verifica periodica da parte della commissione d'esame e adeguata in caso di necessità.

La direttiva d'applicazione deve indicare in particolare quali temi possono essere esaminati all'esame di professione per ogni singola materia ed è rivolta in primo luogo a

- candidati e candidate che si preparano all'esame di professione;
- istituti di formazione che offrono formazioni per la preparazione di un esame di professione;
- personale specializzato che all'esame di professione pone i quesiti e/o partecipa in qualità di esperti.

Le tematiche rilevanti sono elencate a partire dal punto 9 e definiscono così l'ampiezza della formazione e dell'esame. Viene tenuto conto in modo continuo degli sviluppi tecnologici, giuridici e in materia di sicurezza.

### 1.2 Organo responsabile

1.21 La seguente associazione costituisce l'organo responsabile:

Associazione imprese svizzere servizi di sicurezza (AISS).

1.22 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

### 1.3 Commissione d'esame, direttore d'esame, segreteria d'esame, punto di contatto

1.31 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame composta da 7 a 9 membri e nominata dal Comitato direttivo dell'organo responsabile per un periodo di quattro anni.

Un membro della commissione d'esame provvede a vigilare sui rispettivi esami.

1.32 La commissione d'esame ricorre per lo svolgimento degli esami a un direttore d'esame per ciascuna lingua. Gli esami vengono offerti in lingua tedesca, francese e italiana.

I direttori d'esame impiegano gli esperti e sono competenti per il corretto svolgimento dell'esame. Essi dispongono a questo scopo di un responsabile di materia che coordina gli esperti nell'ambito della propria materia.

- 1.33 L'indirizzo della segreteria d'esame è:  
Associazione imprese svizzere di servizi di sicurezza (AISS)  
Segretaria della commissione dell'esame  
Kirchlindachstrasse 98, Postfach, 3052 Zollikofen  
Telefono 031 915 10 10, Fax 031 915 10 11, E-mail: examen@vssu.org

## 2 PROFILO PROFESSIONALE

I profili professionali per ciascun indirizzo professionale sono riportati nella presente direttiva d'applicazione per le materie 5, 7, 9, 11 e 13.

## 3 CONDIZIONI DI AMMISSIONE

- 3.1 L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.
- 3.2 La pubblicazione deve almeno indicare:
- le date d'esame;
  - la tassa d'esame;
  - l'ufficio d'iscrizione;
  - il termine d'iscrizione.

## 4 ISCRIZIONE

Entro la scadenza del termine d'iscrizione devono essere presentati all'AISS i seguenti documenti:

- modulo d'iscrizione compilato in ogni sua parte con indicazione della lingua d'esame e del numero di assicurazione sociale (numero AVS)<sup>1</sup>;
  - curriculum vitae;
  - attestato o certificato di lavoro rilasciato dal datore di lavoro attuale (con indicazione del numero esatto di ore lavorative prestate e la descrizione dettagliata dei diversi ambiti di attività);
  - copia dei diplomi, degli attestati o dei certificati di lavoro al fine di dimostrare la pratica lavorativa richiesta (esclusivamente del settore dei servizi di sicurezza);
  - riepilogo della formazione e pratica professionale conseguita in precedenza;
  - copie dei certificati necessari per l'ammissione;
  - copia di un documento ufficiale con foto (fronte-retro);
  - copia dell'estratto del casellario giudiziale.
- 4.1 documenti aggiuntivi al punto 5 per l'indirizzo professionale Protezione delle persone
- copia del documento BLS-AED;
  - copia della licenza di condurre della categoria B (fronte-retro);
  - un perfezionamento di guida riconosciuto dal CSS (autovettura corso di base, eccetto corsi 2 fasi);
  - copia di un permesso di porto d'armi (PPA) valido per armi da fuoco da pugno. Il PPA deve essere valido fino al giorno d'esame incluso.

---

<sup>1</sup> Le basi giuridiche per questo rilevamento sono contenute nell'ordinanza sul rilevamento statistico (SR 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva su incarico dell'Ufficio federale di statistica il numero AVS che viene utilizzato per scopi puramente statistici.

- 4.2 documenti aggiuntivi al punto 5 per l'indirizzo professionale Sicurezza aeroportuale
- a) copia dell'autorizzazione A1 o A2 valida rilasciata dall'UFAC.

## **5 AMISSIONE**

- 5.1 All'esame è ammesso chi entro la scadenza del termine d'iscrizione:
- con attestato del livello secondario II: dimostra mediante attestati di lavoro due anni di pratica e 3200 ore di lavoro nel settore dei servizi di sicurezza per l'indirizzo professionale per cui è stata presentata l'iscrizione;
  - senza attestato del livello secondario II: dimostra mediante attestati di lavoro sei anni di pratica nel settore dei servizi di sicurezza, di cui almeno quattro anni e 6400 ore di lavoro nell'indirizzo professionale per cui è stata presentata l'iscrizione;
  - presenta un estratto del casellario giudiziale senza iscrizioni (alla scadenza del termine d'iscrizione non deve risalire a oltre 3 mesi);
  - ha compiuto almeno 22 anni.

In aggiunta al punto 5.1 per l'indirizzo professionale Protezione di persone:

- dimostra 200 ore di lavoro nella protezione armata di persone;
- presenta i documenti elencati al punto 3.21.

In aggiunta al punto 5.1 per l'indirizzo professionale Sicurezza aeroportuale:

- presenta una copia delle autorizzazioni A1 o A2 valide rilasciate dall'UFAC.

È fatta riserva del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.41 e la presentazione entro i termini stabiliti della documentazione completa per l'iscrizione.

- 5.2 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

## **6 SPESE**

- 6.1 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente. Per la decisione di non ammissione i candidati versano una tassa per la copertura dei costi amministrativi.
- 6.2 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.
- 6.3 Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.
- 6.4 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 6.5 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante gli esami sono a carico dei candidati.

## **7 SVOLGIMENTO DELL'ESAME**

### **7.1 Convocazione**

- 7.11 L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 15 candidati per lingua adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.
- 7.12 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.
- 7.13 I candidati sono convocati almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:
- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
  - b) l'elenco dei periti.
- 7.14 Le richieste di riconsiderazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate, per iscritto, alla commissione d'esame al massimo 10 giorni prima dell'inizio dell'esame, all'attenzione del presidente. Quest'ultimo adotta le disposizioni necessarie.

### **7.2 Ritiro**

- 7.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a sei settimane prima dell'inizio dell'esame.
- 7.22 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:
- a) maternità;
  - b) malattia e infortunio;
  - c) lutto nella cerchia ristretta;
  - d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.
- 7.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

### **7.3 Mancata ammissione ed esclusione**

- 7.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false o cercano in altri modi di ingannare la commissione d'esame non sono ammessi all'esame. Le candidature incomplete o giunte oltre il termine massimo non vengono prese in considerazione e la commissione d'esame rilascia una decisione di non ammissione.
- 7.32 È escluso dall'esame chi:
- a) utilizza ausili non autorizzati;
  - b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
  - c) tenta di ingannare i periti.
- 7.33 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.



#### **7.4 Sorveglianza degli esami, periti**

- 7.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.
- 7.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.
- 7.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.
- 7.44 I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato, oppure suoi docenti nei corsi di preparazione.

#### **7.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note**

- 7.51 La commissione d'esame delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.
- 7.52 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

### **8 MATERIE D'ESAME E REQUISITI**

#### **8.1 Materie di base 1-3**

In queste materie vengono trasmesse le conoscenze inerenti al settore dei servizi di sicurezza, le basi giuridiche e la competenza sociale che gli specialisti di sicurezza applicano nel contesto professionale quotidiano. Gli esami vengono sostenuti in forma scritta e orale. Indicazioni dettagliate sono riportate nelle competenze operative professionali e nei criteri per la valutazione delle prestazioni nella direttiva d'applicazione.

#### **8.2 Indirizzi professionali**

In questa parte d'esame devono essere risolte per iscritto, oralmente e come prova pratica delle situazioni operative professionali complesse inerenti all'indirizzo professionale sotto forma di compiti orientati alla pratica. Indicazioni dettagliate sono riportate nelle competenze operative professionali e nei criteri per la valutazione delle prestazioni nella direttiva d'applicazione.

- 8.21 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al regolamento d'esame.

### 8.3 Partie d'exame

L'exame comprende le tre materie di base e un indirizzo professionale e dura complessivamente circa 450/570 minuti.

Materia	Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
<b>Materie di base:</b>				
1	Conoscenze del settore	orale	30 min	2
		scritto	60 min	1
2	Diritto	orale	30 min	2
		scritto	45 min	1
3	Conoscenze sociali	orale	30 min	2
		scritto	45 min	1
<b>Indirizzi professionali:</b>				
<b>Sorveglianza</b>				
5	Conoscenze specifiche	orale	30 min	2
		scritto	60 min	1
6	Compiti pratici	pratico	120 min	3
<b>Protezione delle persone*</b>				
7	Conoscenze specifiche	orale	30 min	2
		scritto	60 min	1
8	Compiti pratici	pratico	240 min	3
<b>Centrali</b>				
9	Conoscenze specifiche	orale	30 min	2
		scritto	60 min	1
10	Compiti pratici	pratico	120 min	3
<b>Aeroportuale</b>				
11	Conoscenze specifiche	orale	30 min	2
		scritto	60 min	1
12	Compiti pratici	pratico	120 min	3
<b>Manifestazioni</b>				
13	Conoscenze specifiche	orale	30 min	2
		scritto	60 min	1
14	Compiti pratici	pratico	120 min	3
Totale (3 materie base + 1 indirizzo prof.)			450/570* min	15

## Settori specifici e requisiti di verifica

### 9 MATERIA 1 – CONOSCENZE DEL SETTORE

#### 9.1 Prestazioni dei servizi

##### Il candidato/la candidata

- conosce i compiti delle imprese di sicurezza ed è in grado di delimitarli rispetto a quelli di organizzazioni pubbliche o di altro tipo;
- è al corrente degli obblighi specifici che l'impresa di sicurezza assume nei confronti dei propri committenti al momento dell'accettazione e dello svolgimento di incarichi;
- conosce gli obiettivi aziendali e li persegue ove necessario.

##### Aree tematiche

- Scopo delle linee guida;
- Segreto professionale;
- Settori di attività e utilità dell'impresa di sicurezza;
- Comprensione degli obiettivi imprenditoriali;
- Ambiti di competenza delle forze di polizia e militari (delimitazione);
- Esigenze dei clienti e consulenza; svolgimento dell'attività nell'interesse dei clienti;
- Interfaccia con la polizia.

#### 9.2 Compiti e funzione

##### Il candidato/la candidata

- conosce i requisiti caratteriali e personali di base degli agenti di sicurezza;
- è consapevole dell'importanza delle capacità psico-fisiche per la professione di specialista di sicurezza e sa come mantenerle;
- è a conoscenza dei requisiti richiestigli dai clienti e, nell'ambito della sua assunzione, dal datore di lavoro;
- è in grado di fornire informazioni in merito al rapporto di fiducia con i clienti e il datore di lavoro nonché ai propri diritti e doveri.

##### Aree tematiche

- Influenza dello stile di vita (sonno, alimentazione, movimento);
- Situazione familiare stabile;
- Aspetti caratteriali (riservatezza, sincerità, igiene);
- Responsabilità e affidabilità;
- Etica professionale;
- Atteggiamento professionale; integrità.

#### 9.3 Svolgimento dei servizi

##### Il candidato/la candidata

- illustra l'organizzazione di un'impresa di sicurezza e i processi amministrativi per un corretto svolgimento degli incarichi;
- comprende lo scopo dei rapporti e verbalizza le proprie informazioni in tempo utile e in maniera corretta e strutturata;

- trasmette segnalazioni orali di persona o con adeguati strumenti tecnologici anche in condizioni difficili.

#### **Aree tematiche**

- Assetto organizzativo, organizzazione dei processi, canali di informazione;
- Turni, impedimento al servizio, chiamata in servizio, direttive;
- Controllo di servizio;
- Rapporti (contenuto e struttura, informazioni importanti, resoconto);
- Canali di trasmissione adeguati;
- Utilità per il cliente;
- Comprensione degli incarichi e competenze di inserimento e formazione di nuovi collaboratori.

### **9.4 Comprensione degli incarichi e introduzione di collaboratori**

#### **Il candidato/la candidata**

- comprende un incarico nell'ambito della propria funzione ed è in grado di svolgerlo in modo mirato;
- è in grado di individuare, spiegare e motivare eventuali carenze in un incarico;
- conosce le basi per l'inserimento e la formazione di nuovi collaboratori ed è in grado di introdurli correttamente alla mansione.

#### **Aree tematiche**

- Definizione, attuazione ed elaborazione degli incarichi;
- Assistenza personale di nuovi collaboratori;
- Ruolo esemplare, responsabilità, disciplina;
- Principi di formazione.

### **9.5 Qualità del lavoro**

#### **Il candidato/la candidata**

- è consapevole dell'importanza della qualità nel settore della sicurezza e dell'influenza che può esercitare in tal senso attraverso il suo lavoro;
- è consapevole delle conseguenze derivanti da una scarsa qualità e può avanzare proposte di miglioramento;
- comprende l'importanza della discrezione e sa come gestire le informazioni ottenute nell'ambito della sua professione.

#### **Aree tematiche**

- Criteri di qualità, valutazione della qualità del lavoro;
- Carenze qualitative, conseguenze;
- Esigenze del cliente e vantaggi per il cliente;
- Obblighi (moralì, giuridici);
- Misure per garantire la qualità (in termini di personale, organizzazione e tecnica).

### **9.6 Sicurezza sul lavoro ed equipaggiamento personale**

#### **Il candidato/la candidata**

- conosce il proprio equipaggiamento di base e il relativo utilizzo per i diversi tipi di servizi;
- sa quale equipaggiamento personale è necessario e utile per i diversi tipi di servizi ed è in grado di utilizzarlo correttamente;

- è in grado di individuare potenziali pericoli nell'ambito della propria mansione e di prepararsi ad affrontarli o adottare adeguate misure preventive;
- conosce le principali indicazioni di avvertenza, obbligo e divieto ed è in grado di valutare potenziali fonti di pericolo;
- è al corrente delle misure di primo soccorso e salvataggio ed è in grado di attuarle in caso di emergenza.

#### **Aree tematiche**

- Funzione e utilizzo dell'equipaggiamento;
- Situazioni di emergenza;
- Primo soccorso (salvataggio, soccorsi immediati, posizionamento, respirazione artificiale, emostasi, misure anti-shock);
- Allarme / segnalazione;
- Problemi riguardanti sostanze stupefacenti (influssi, comportamento nei confronti di tossicodipendenti);
- Sintomi e misure in caso di overdose (eroina, cocaina, altre sostanze).

### **9.7 Formazione sui pericoli**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra le esigenze e le richieste del pubblico e dei clienti nell'ambito del proprio incarico di specialista di sicurezza;
- comprende gli obiettivi fondamentali di sicurezza, sorveglianza e protezione ed è in grado di spiegare come possono essere raggiunti;
- analizza il potenziale di pericolo riguardante un incarico concreto e individua misure per il suo svolgimento.

#### **Aree tematiche**

- Security, Safety;
- Influsso del proprio lavoro;
- Criteri di valutazione dei pericoli;
- Valutazione degli interessi (moralì, materiali).

### **9.8 Oggetti di sorveglianza e settori di servizio**

#### **Il candidato/la candidata**

- indica gli ambiti e le differenze dei settori di servizio dello specialista di sicurezza e i possibili obiettivi;
- illustra lo scopo e gli elementi di un dispositivo di sicurezza ed è in grado di valutarne l'efficacia;
- individua rischi o pericoli residui per garantire la sicurezza e descrive opportune misure precauzionali.

#### **Aree tematiche**

- Analisi delle minacce, potenziali di rischio, perimetri di sicurezza;
- Interessi operativi di clienti a rischio;
- Controllo standard (controllo dell'ambiente circostante, variazione delle ronde, controllo esterno, controllo interno, controllo discreto);
- Azioni in qualità di rappresentante del titolare del diritto di inviolabilità del domicilio;
- Situazioni straordinarie (escluse le emergenze).

## 9.9 Controllo di persone e bagagli

### Il candidato/la candidata

- descrive lo scopo, l'utilità per il cliente e i principi del controllo di persone e bagagli;
- conosce i tipi comuni di documento d'identità ed è in grado di valutarne la validità nell'ambito di misure di controllo;
- effettua un controllo di persone e bagagli con efficienza e tatto.

### Aree tematiche

- Controllo di persone (ingresso, immobile sorvegliato);
- Segnalazione antropometrica;
- Tesserini per impiegati, studenti, giornalisti, membri di associazioni, investigatori privati;
- Obbligo di portare la tessera di riconoscimento;
- Abbonamenti, biglietti da visita, biglietti d'ingresso;
- Perquisizione di persone ed effetti personali;
- Comportamento in caso di reato presunto o accertato.

## 9.10 Regolazione del traffico

### Il candidato/la candidata

- analizza, sulla base di uno schizzo o di un modello, situazioni di circolazione in città, su strade extraurbane e autostrade e commenta i fattori riguardanti il traffico.

### Aree tematiche

- Basi, regole comportamentali, misure;
- Influsso del proprio equipaggiamento sul servizio di controllo del traffico;
- Fattori di protezione personale nel servizio di controllo del traffico.

## 9.11 Comunicazione e sistemi IT

### Il candidato/la candidata

- elenca i principali sistemi tecnici di comunicazione e ne spiega la funzione e l'ambito di utilizzo;
- utilizza i principali strumenti di comunicazione e spiega le regole dello scambio di informazioni;
- descrive il potenziale di rischio e l'obbligo di diligenza nell'utilizzo di apparecchi elettronici, in particolare impianti IT.

### Aree tematiche

- Regole comportamentali, misure;
- Radiocomunicazioni, copertura radio, fonti di interferenza, disciplina radio;
- Conversazioni via radio, modalità di segnalazione;
- Cellulare, telefono, cercapersone, telefax, telex;
- Alfabeto fonetico NATO;
- Elementi degli impianti IT.

## 10 MATERIA 2 – DIRITTO

### 10.1 Ordinamento giuridico

#### Il candidato/la candidata

- descrive i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico svizzero e le strutture dello Stato di diritto;
- indica le istanze dello Stato responsabili di garantire il rispetto dell'ordinamento giuridico;
- illustra le norme giuridiche rilevanti per gli agenti di sicurezza e delimita il settore della sicurezza rispetto alle istanze statali e militari.

#### Aree tematiche

- Democrazia, Stato di diritto;
- Struttura delle norme: Costituzione, leggi, ordinanze;
- Divieto di discriminazione;
- Legge federale sulle armi: armi vietate, prescrizioni sull'acquisto e sul porto d'armi.

### 10.2 Diritto penale

#### Il candidato/la candidata

- descrive le basi del diritto penale rilevanti per la propria attività;
- distingue i tipi di reato e spiega le differenze;
- illustra le cause di giustificazione nel diritto penale e i motivi di esclusione dalla responsabilità penale, ossia legittima difesa e stato di emergenza e ne descrive i presupposti e le conseguenze.

#### Aree tematiche

- Tipi di reato
- Reati contro la vita e l'integrità della persona
- Reati contro il patrimonio
- Delitti contro l'onore e la sfera personale riservata
- Reati contro la libertà personale
- Delitti di comune pericolo
- Falsità in documenti
- Reati contro la pubblica autorità

### 10.3 Diritto di procedura penale

#### Il candidato/la candidata

- definisce le differenze giuridiche tra il settore della sicurezza e le istanze statali, compresi i principi di collaborazione;
- illustra le problematiche e i presupposti per l'effettuazione di un arresto provvisorio da parte di privati.

#### Aree tematiche

- Arresto provvisorio;
- Possibili obblighi di collaborazione.

## 10.4 Diritto civile

### Il candidato/la candidata

- definisce le basi del diritto civile;
- spiega la differenza tra proprietà e possesso;
- descrive l'origine e il contenuto di un'obbligazione;
- illustra le cause di giustificazione nel diritto civile e ne descrive;
- i presupposti e le conseguenze.

### Aree tematiche

- Capacità giuridica, capacità di agire, capacità di discernimento;
- Rappresentanza;
- Contratto, in particolare incarico;
- Atto illecito;
- Proprietà, possesso, inviolabilità del domicilio;
- Ragione fattasi, protezione del possesso;
- Legittima difesa, stato di necessità;
- Gestione d'affari senza mandato.

## 10.5 Diritto del lavoro

### Il candidato/la candidata

- illustra il contenuto e lo scopo del diritto del lavoro;
- definisce la stipulazione e il termine di un contratto di lavoro nonché gli elementi principali;
- illustra le differenze principali tra un contratto individuale e un contratto collettivo di lavoro.

### Aree tematiche

- Contratto individuale di lavoro;
- Diritti e doveri di lavoratori e datori di lavoro;
- Obbligo di diligenza e di lealtà.

## 11 MATERIA 3 – COMPETENZE SOCIALI

### 11.1 Percezione e aspetto

#### Il candidato/la candidata

- è in grado di valutare con consapevolezza le persone e adeguare le proprie azioni di conseguenza;
- dispone di qualità e di una presenza adeguati all'incarico.

#### Aree tematiche

- Basi della comunicazione
- Aspetto, abbigliamento, attrezzatura
- Modo di presentarsi
- Comportamento
- Funzione e ruolo



## 11.2 Comportamento con i clienti e altre persone

### Il candidato/la candidata

- promuove in modo mirato i benefici per il cliente attraverso il proprio comportamento e impegno;
- instaura un rapporto di fiducia attraverso la cura delle relazioni interpersonali;
- nell'ambito del suo incarico agisce nei confronti di terzi nell'interesse del cliente in misura proporzionale alla situazione;
- gestisce le informazioni confidenziali scritte e orali nel rispetto delle prescrizioni.

### Aree tematiche

- Aspettative del cliente, benefici per il cliente;
- Tipi di approccio, consapevolezza del ruolo;
- Svolgimento di conversazioni.

## 11.3 Comportamento in situazioni straordinarie

### Il candidato/la candidata

- controlla le manifestazioni di stress nel contatto con terzi attraverso il suo comportamento;
- attenua le tensioni, i contrasti e l'aggressività tra persone;
- gestisce in modo corretto situazioni difficili o minacciose attraverso il proprio comportamento e il dialogo;
- si prepara, sulla base del proprio incarico, a possibili incontri e si appresta a comunicare in modo adeguato con singoli individui e gruppi.

### Aree tematiche

- Conflitti e pericoli;
- Aggressioni alla propria persona e a terzi;
- Minacce;
- Principi di de-escalation;
- Sensibilizzazione a potenziali rischi;
- Preparazione mentale.

## 12 MATERIA 5 – SORVEGLIANZA

### 12.1 Profilo professionale

Gli specialisti di sicurezza sorveglianza svolgono attività di sorveglianza di beni, impianti e immobili e attività di assistenza al pubblico quali servizio di cassa, regolazione del traffico, servizio di controllo, vigilanza di cantieri e servizi d'ordine durante le manifestazioni sportive nonché pattugliamento di centri commerciali, aree ferroviarie, aeroporti, mezzi pubblici, parchi e parcheggi. Inoltre prestano servizi di ricezione allarmi e intervento, trasporto di valori, ecc.

Gli specialisti di sicurezza sorveglianza lavorano da soli o in piccoli team e talvolta hanno orari di lavoro irregolari (servizio notturno, festivo). Di norma sono disarmati.

Se l'incarico lo richiede, possono essere accompagnati da cani di servizio.

Gli agenti di sicurezza sorveglianza dispongono del know-how e dell'esperienza professionale necessari per adempiere le seguenti mansioni:

- sorveglianza e controllo di oggetti e di persone

- controllo di impianti tecnici
- regolazione del traffico

In particolare sono al corrente dei servizi globali offerti dalle imprese di sicurezza a organizzazioni pubbliche e private, nonché degli obblighi che tali imprese assumono nei confronti dei propri committenti al momento dell'accettazione e dello svolgimento degli incarichi. A tal fine devono conoscere l'organizzazione e le singole procedure amministrative per lo svolgimento di incarichi e redigere in forma appropriata informazioni e rapporti. Sono inoltre consapevoli dell'importanza della qualità del lavoro e della sicurezza sul lavoro e adeguano in modo ottimale il proprio comportamento alla situazione.

Grazie a una formazione completa, gli specialisti di sicurezza sorveglianza sono un esempio di condotta responsabile e di disciplina. Essi affiancano i collaboratori nell'introduzione al nuovo ambiente lavorativo. In situazioni critiche, come conflitti e aggressioni, hanno un ascendente su altri individui grazie all'aspetto esteriore, all'autorità e al modo di presentarsi.

Anche in condizioni difficili gli specialisti di sicurezza sorveglianza sono in grado di azionare i sistemi di allarme e antincendio nonché i componenti degli impianti tecnici degli edifici. In caso di emergenza sanno trasmettere messaggi verbali di persona o con l'ausilio di mezzi di comunicazione. Nell'ambito della propria funzione sono in grado di svolgere un incarico in modo mirato, affrontando adeguatamente le sue eventuali carenze. In questo contesto sanno sfruttare le conoscenze acquisite sulla struttura di un dispositivo di emergenza e sulla protezione personale.

Gli specialisti di sicurezza sorveglianza conoscono i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico e le principali leggi in materia di diritto civile, penale, di procedura penale e del lavoro. Inoltre sanno come mantenere la preparazione fisica e mentale richiesta per lo svolgimento di questa professione.

### **Requisiti professionali**

Buona comprensione tecnica, senso di responsabilità, autodisciplina, capacità di concentrazione, rapidità di riflessi, autonomia, desiderio e capacità di trasmettere le proprie conoscenze, approccio ponderato, correttezza e gentilezza, costituzione sana e robusta, elevata capacità di resistenza.

## **12.2 Importanti competenze operative**

- Sorveglianza o vigilanza di immobili
- Gestione di sistemi di allarme
- Gestione degli allarmi secondo le direttive
- Svolgimento di pattugliamenti e ronde
- Effettuazione di controlli all'accesso
- Prestazione di primo soccorso
- Estinzione di piccoli incendi o segnalazione
- Controllo di persone ed effetti personali / bagagli in cerca di oggetti vietati
- Attenuazione delle tensioni tra persone
- Rispetto del principio di proporzionalità in ogni situazione
- Stesura di segnalazioni/rapporti su episodi
- Perquisizione di immobili, veicoli, ecc. in cerca di oggetti vietati
- Descrive concetti di sicurezza

### 12.3 **Tecnica di sicurezza meccanica ed elettronica**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra i principali sistemi meccanici di sicurezza e di accesso nonché la relativa funzione e l'ambito di utilizzo;
- definisce i più importanti sistemi di chiusura e ne spiega la funzione e l'utilizzo;
- spiega l'efficacia e la gestione dei sistemi nella misura necessaria per la mansione di specialista di sicurezza.

#### **Aree tematiche**

- Impianti di controllo accessi;
- Chiusure tagliafuoco;
- Dispositivo di evacuazione fumo e calore;
- Recinzioni, inferriate, porte, porte girevoli, tornelli, finestre, tapparelle;
- Barriere e sistemi di controllo degli accessi;
- Vetrate;
- Contenitori per oggetti di valore;
- Sistemi di chiusura (meccanici, elettronici, mecatronici, piano di chiusura, chiusure a combinazione numerica);
- Lettori (ottici, magnetici, induttivi);
- Sistemi di accesso (biometrici, senza contatto, controllati da remoto);
- Sistemi di difesa attivi;
- Strutture murarie;
- Dispositivi d'allarme;
- Protezione antincendio;
- Impianti di videosorveglianza.

### 12.4 **Sistemi di allarme**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra i principali impianti di allarme nonché la relativa funzione e l'ambito di utilizzo;
- spiega l'efficacia e la gestione dei sistemi nella misura necessaria per la mansione di specialista di sicurezza;
- descrive le procedure in caso di allarme e guasti tecnici e agisce in modo adeguato alla situazione.

#### **Aree tematiche**

- Regole comportamentali generali, prime misure;
- Impianto di allarme antifurto/antiaggressione;
- Impianto di allarme antincendio;
- Tipi di rivelatori antifurto/antiaggressione, antincendio (funzione, parametri di attivazione);
- Procedure in caso di allarme, guasto tecnico;
- Impianti d'allarme vocale.

### 12.5 **Sistemi di estinzione**

#### **Il candidato/la candidata**

- indica le categorie di incendio e i mezzi di estinzione più idonei;
- illustra i principali sistemi di estinzione nonché la relativa funzione e l'ambito di applicazione;

- è in grado di utilizzare autonomamente gli estintori mobili e interviene correttamente in caso di incendio.

#### **Aree tematiche**

- Regole comportamentali, prime misure;
- Tutte le classi di incendio;
- Estintori (a umido, acqua nebulizzata, schiuma, anidride carbonica, polvere);
- Impianti di estinzione;
- Postazione idrante antincendio.

### **12.6 Tecnica degli edifici**

#### **Il candidato/la candidata**

- elenca i principali componenti degli impianti tecnici degli edifici;
- descrive la funzione e le principali cause di guasto degli impianti tecnici nella misura necessaria per la mansione di specialista di sicurezza;
- illustra le possibili conseguenze dei guasti degli impianti tecnici e spiega come si possono manifestare;
- interviene adeguatamente in determinati casi per prevenire un peggioramento del guasto.

#### **Aree tematiche**

- Settori riguardanti i sistemi tecnici degli edifici (ascensori, gas, riscaldamento, condizionamento, ventilazione, refrigerazione, impianti elettrici, impianti idrici, acque reflue, alimentazione elettrica d'emergenza);
- Funzione degli impianti tecnici;
- Impianti di sicurezza, particolarità;
- Elementi importanti, comandi, dispositivi di sicurezza;
- Potenziali di rischio, conseguenze;
- Regole comportamentali, prime misure, disattivazione.

### **12.7 Dispositivo di emergenza**

#### **Il candidato/la candidata**

- spiega il percorso di preparazione mentale alle situazioni di emergenza in diversi incarichi ed elabora opportune misure e reazioni;
- illustra lo scopo della protezione personale e valuta come agire in situazioni di pericolo;
- spiega il proprio modo di procedere in diverse situazioni e lo scopo delle singole azioni.

#### **Aree tematiche**

- Effrazione / polizia;
- Incendio / vigili del fuoco;
- Incidente / ambulanza;
- Gas / centrali del gas;
- Sostanze chimiche / servizi d'intervento in caso di incidenti chimici;
- Elettricità / centrali elettriche;
- Acqua / centrali idriche;
- Fenomeni naturali eccezionali.

## 13 MATERIA 6 – COMPITI PRATICI SORVEGLIANZA

### 13.1 Regolazione del traffico

#### Il candidato/la candidata

- illustra le misure necessarie in situazioni di traffico in città, su strade extraurbane e autostrade;
- mostra i segnali manuali fondamentali;
- descrive le misure organizzative in caso di incidente, inserendole nel contesto situazionale, e motiva le sue azioni.

#### Aree tematiche in caso di incidenti stradali

- Valutazione della situazione, regole di comportamento, misure;
- Semplice salvaguardia delle tracce dell'incidente;
- Incidenti in autostrada o su altre strade;
- Protezione personale / equipaggiamento;
- Segnalazione.

### 13.2 Ronda standard

Il candidato svolge un percorso con un certo numero di compiti di routine e di eventi particolari. Tramite il suo comportamento e le sue azioni dimostra di sapere svolgere nella pratica i compiti di uno specialista di sicurezza.

#### Ai candidati possono essere assegnati compiti speciali nei seguenti ambiti:

- comprensione e valutazione del compito;
- equipaggiamento personale per lo svolgimento del compito;
- osservazione, percezione e descrizione di persone e oggetti;
- misure nell'ambito del controllo di persone e della tecnica;
- rapporti e annunci;
- trasmissione di informazioni in tutte le forme, con e senza strumenti tecnologici;
- comportamento in situazioni straordinarie come conversazioni, richieste di informazioni, fermi, controlli, situazioni di allarme;
- preservare le tracce, comportamento sul luogo del reato;
- regolazione del traffico;
- merci pericolose;
- prevenzione dei rischi;
- limitazione dei danni.

### 13.3 Compiti pratici specifici

#### Al candidato possono essere richiesti esercizi o interventi specifici nei seguenti ambiti:

- radiocomunicazioni;
- protezione antincendio / lotta antincendio;
- primo soccorso, inclusi BLS/AED;
- impiego di mezzi tecnici per il primo soccorso, quali il defibrillatore, il respiratore artificiale, ecc.;
- allarmi tecnici;
- verifiche;
- controllo di persone;
- incarichi nell'ambito del traffico;
- perquisizioni di immobili e locali;
- effettuazione di perquisizioni;

- sostegno di misure di sicurezza in caso di minacce;
- sostegno di misure di evacuazione;
- effettuazione di controlli di documenti;
- conoscenza di un IED (componenti);
- comportamento da adottare nei confronti di culture straniere;
- comportamento in caso di minacce;
- riconoscimento / distinzione di armi e dispositivi pericolosi ai sensi della legge sulle armi.

## **14 MATERIA 7 – PROTEZIONE DI PERSONE**

### **14.1 Profilo professionale**

Gli specialisti di sicurezza di protezione di persone sono responsabili in prima linea della protezione di aziende, singoli individui e beni di valore ad alto rischio. Tra i loro compiti figurano anche servizi di intervento nonché di vigilanza e scorta di trasporti di valori.

Essi devono riconoscere per tempo possibili rischi e attuare tempestivamente misure adeguate, al fine di prevenire danni a persone o cose. Sono tenuti a trattare con discrezione le informazioni. In situazioni critiche sono in grado di persuadere e calmare gli individui grazie all'aspetto esteriore, all'autorità e alla serietà. In caso di conflitti o aggressioni fanno affidamento sul loro coraggio, agiscono sempre in modo adeguato e sanno proteggere se stessi. Sono in grado di utilizzare i mezzi tecnici in modo corretto ed efficiente anche in momenti difficili e sotto pressione. Grazie alla straordinaria preparazione fisica, sono in grado di garantire elevate prestazioni anche per periodi prolungati. Gli specialisti di sicurezza di protezione di persone conoscono i servizi offerti dalle imprese di sicurezza a organizzazioni pubbliche e private e gli obblighi che ne derivano. In qualità di quadri con funzioni dirigenziali, istruiscono i nuovi collaboratori e quelli assegnati ad hoc (ad es. conducenti, personale addetto ai clienti, ecc.). Grazie alle conoscenze dei metodi della parte avversa, sono in grado di elaborare e attuare concetti di sicurezza. Oltre ai compiti di protezione e sicurezza, si occupano delle procedure operative e della stesura di rapporti. Hanno dimestichezza con gli ambiti rilevanti del diritto penale, di procedura penale, civile e del lavoro.

Responsabilità verso le persone, buona comprensione tecnica, discrezione, disciplina e un'elevata competenza professionale caratterizzano gli specialisti di sicurezza di protezione di persone nell'esercizio della loro professione. Attraverso un allenamento regolare si impegnano a mantenere la preparazione fisica richiesta. Hanno una conoscenza dell'inglese tale da potersi accordare in questa lingua con la persona da proteggere.

### **14.2 Importanti competenze operative**

- Dichiarazione del proprio status giuridico e dei diritti e doveri che ne derivano;
- Scorta e protezione di persone e oggetti di valore;
- Padronanza delle armi a propria disposizione quali pistola, manganello, spray, armi lunghe;
- Perquisizione di immobili e oggetti pericolosi;
- Sviluppo ed elaborazione di semplici concetti di protezione per persone e oggetti di valore;
- Attuazione di concetti di protezione prestabiliti;
- Continua osservazione dell'ambiente circostante durante il servizio per individuare eventuali pericoli;
- Analisi delle minacce e adozione delle misure necessarie, quali evacuazione, adeguamento dell'itinerario, modifica del programma, ecc.;

- Attuazione delle misure di emergenza pianificate in caso di necessità;
- Utilizzo delle proprie competenze sociali in base alla situazione, ossia adeguamento all'ambiente sociale (abbigliamento, comportamento sociale, linguaggio, ecc.);
- Comportamento discreto, osservanza del segreto professionale e rispetto delle prescrizioni in materia di protezione dei dati;
- Prestazione di primo soccorso;
- Collaborazione con altri organi di sicurezza, quali polizia, militari, vigili del fuoco e ambulanza, nella pianificazione e in occasione di eventi.

### 14.3 Organizzazione

#### Il candidato/la candidata/la candidata

- enuncia e motiva le regole riguardanti l'abbigliamento, l'equipaggiamento e il comportamento in ambienti lavorativi specifici;
- indica attrezzature e strumenti specifici per determinati interventi e motiva la sua scelta;
- illustra le basi dell'autodifesa senza armi;
- descrive il comportamento adeguato con la propria arma di servizio;
- motiva le basi giuridiche e tattiche della protezione di persone e le spiega sulla base di esempi.

#### Aree tematiche

- Aspetti legali dell'autodifesa;
- Conoscenza delle armi e delle munizioni / legge sulle armi / sicurezza ed efficacia;
- Comportamento da adottare nei confronti di clienti di altre culture;
- Preparazione mentale a diverse situazioni e reazione adeguata al proprio compito;
- Scelta di un determinato modo di procedere in diverse situazioni e spiegazione dello scopo delle singole azioni;
- Scorta di valori;
- Perquisizione di locali e veicoli;
- Sorveglianza e contro-sorveglianza;
- Scorta a piedi e in veicolo da soli e in formazione;
- Tavole rotonde / posizionamento e ruoli;
- Protocollo / ricevimento pubblico;
- Oggetti sospetti;
- Comportamento standard in caso di emergenza;
- Avversario: criminale / terrorista / stalker;
- Modus operandi;
- Gestione dei media;
- Tutela della sfera privata del cliente;
- Ricognizione preventiva / ricognizione;
- Collaborazione con altri organi di sicurezza;
- Cambio turno.

### 14.4 Pianificazione della sicurezza

#### Il candidato/la candidata

- individua e descrive le esigenze e le richieste dei clienti;
- redige un'analisi dei pericoli e dei rischi;
- sviluppa un semplice piano di sicurezza sulla base degli strumenti a sua disposizione, nel rispetto delle basi giuridici.

**Aree tematiche**

- Criteri di valutazione dei pericoli;
- Analisi dei pericoli / analisi dei rischi.

**14.5 Equipaggiamento personale e preparazione al compito****Il candidato/la candidata**

- descrive i requisiti psico-fisici di uno specialista di sicurezza di protezione di persone ed è in grado di darne dimostrazione;
- descrive l'equipaggiamento e gli strumenti di lavoro di uno specialista di sicurezza di protezione di persone, nonché la relativa funzione e l'ambito di utilizzo;
- adegua le regole di abbigliamento e comportamento di uno specialista di sicurezza di protezione di persone all'ambiente lavorativo;
- elenca le basi dell'autodifesa senza armi e le mette in pratica;
- illustra la difesa con le armi da fuoco corte.

**Aree tematiche**

- Alimentazione;
- Allenamento / forza / resistenza / agilità;
- Codice di abbigliamento / galateo / formazione generale;
- Materiale personale / mezzi di comunicazione / mezzi di trasporto / strumenti di protezione;
- Aspetti teorici dell'autodifesa;
- Conoscenze riguardanti armi e munizioni / legge sulle armi.

**14.6 Basi e attuazione nell'ambito della protezione di persone****Il candidato/la candidata**

- spiega le basi tattiche della protezione di persone;
- spiega le basi tattiche della protezione di edifici e impianti.

**Aree tematiche**

- Servizi statali / privati di protezione di persone;
- Servizio da soli / in formazione con o senza veicoli;
- Viaggi / prenotazioni / organizzazione;
- Perimetri di sicurezza / fasi di sicurezza;
- Eventi pubblici / privati;
- Immobili e impianti;
- Basi della prevenzione.

**14.7 Predisposizione e messa in opera di dispositivi di emergenza****Il candidato/la candidata**

- si prepara mentalmente a situazioni di emergenza in diversi incarichi;
- spiega e motiva le proprie azioni in diverse situazioni.

**Aree tematiche**

- Prevenzione antincendio e lotta antincendio;
- Evacuazione;
- Primo soccorso;



- Basi tecniche della comunicazione / alfabeto fonetico NATO;
- Comportamento in caso di incidenti stradali (tecnico e tattico);
- Comportamento in caso di allarme bomba / perquisizione di veicoli, edifici e impianti;
- Sabotaggio;
- Misure in caso di effrazione;
- Presa in ostaggio / rapina / attentato / sequestro;
- Eventi naturali.

## **15 MATERIA 8 – COMPITI PRATICI PROTEZIONE DELLE PERSONE**

Il candidato affronta diversi scenari con un certo numero di compiti di routine e di eventi particolari.

Tramite il suo comportamento e le sue azioni dimostra di sapere svolgere nella pratica i compiti di uno specialista di sicurezza di protezione di persone.

Motiva il suo comportamento e le sue azioni.

### **15.1 Settori d'attività**

#### **Il candidato/la candidata**

- analizza, pianifica e attua un incarico di protezione di persone sulla base di una situazione prestabilita, si accorda con la persona da proteggere anche in inglese;
- presenta diverse tecniche di immobilizzazione, trasporto e combattimento senza armi e le applica in modo tecnicamente corretto ed efficiente;
- presenta diverse tecniche di immobilizzazione, trasporto e combattimento con il manganello telescopico ed è in grado di applicarle in modo tecnicamente corretto ed efficiente;
- pratica tecniche di difesa sotto pressione con la propria arma di servizio;
- si difende da un'aggressione fisica in situazioni di pressione;
- individua persone e oggetti sospetti nell'ambito della sua mansione e reagisce in modo adeguato;
- applica tecniche di sorveglianza e contro-sorveglianza e spiega le decisioni che determinano le proprie azioni successive;
- riconosce e spiega diverse armi da fuoco corte / da spalla ed è in grado di eseguire semplici operazioni (scaricamento / controllo della carica);
- spiega e motiva il suo comportamento durante il compito pratico;
- comunica con i clienti e le persone circostanti secondo le regole del galateo e del protocollo;
- dimostra le sue capacità fisiche in un programma e in un lasso di tempo predefiniti;
- effettua un'adeguata scorta a piedi e con veicolo e reagisce in modo opportuno a diverse situazioni;
- valuta, decide e agisce nell'ambito dei suoi obblighi legali in caso di emergenza medica.

#### **Al candidato possono essere assegnati compiti speciali nei seguenti ambiti:**

- prestazioni fisiche;
- autodifesa;
- tiro di difesa (con armi da fuoco corte);
- protezione di persone;
- situazioni di emergenza medica (ad es. BLS/AED / soccorso tattico);
- autodifesa senza armi;

- padronanza di armi da fuoco;
- manganello telescopico;
- perquisizione e messa in sicurezza di edifici e impianti;
- comportamento in situazioni straordinarie;
- equipaggiamento personale per l'incarico assegnato.

## **16 MATERIA 9 – SERVIZI CENTRALI (DISPATCHING)**

### **16.1 Profilo professionale**

Tra i compiti figurano la ricezione di segnali (quali allarmi, chiamate di emergenza e guasti), la videosorveglianza, l'elaborazione di segnali sulla base di direttive prestabilite, la comunicazione con centrali di intervento pubbliche e private e la stesura di rapporti relativi alle misure attuate. A queste si aggiungono l'elaborazione di richieste di picchetto nonché la sorveglianza di infrastrutture e reti.

I dispatcher lavorano in gruppi di diverse dimensioni, hanno in prevalenza orari di lavoro irregolari (servizio notturno, festivo) e di norma sono disarmati.

I dispatcher dispongono del know-how e dell'esperienza professionale necessari per gestire un centro di ricezione allarmi / una stazione di comando e adempiere le seguenti mansioni:

- avvio di interventi e servizi di picchetto;
- controllo dell'infrastruttura tecnica;
- utilizzo dei mezzi di comunicazione;
- stesura di rapporti.

In particolare sono al corrente dei servizi globali offerti dai centri di ricezione allarmi a organizzazioni pubbliche e private nonché degli obblighi che tali imprese assumono nei confronti dei propri committenti al momento dell'accettazione e dello svolgimento degli incarichi. A tal fine devono conoscere l'organizzazione e le singole procedure amministrative per lo svolgimento di incarichi e redigere in forma appropriata informazioni e rapporti. Sono inoltre consapevoli dell'importanza della qualità del lavoro e della sicurezza sul lavoro e adeguano in modo ottimale il proprio comportamento alla situazione.

Grazie a una formazione completa, i dispatcher sono un esempio di condotta responsabile e di disciplina. Essi affiancano i collaboratori nell'introduzione al nuovo ambiente lavorativo. In situazioni critiche, come conflitti e aggressioni, hanno un ascendente sugli altri individui grazie alla dizione, all'autorità e al linguaggio utilizzato. Sono a conoscenza dei requisiti di competenza sociale e dell'influenza esercitata su altre persone.

Anche in condizioni difficili i dispatcher sono capaci di gestire correttamente la stazione di comando e trasmettono i segnali ricevuti con dispositivi di comunicazione. Nell'ambito della propria funzione sono in grado di svolgere un incarico in modo mirato, affrontando adeguatamente le sue eventuali carenze. A tal fine sfruttano le conoscenze acquisite sulla struttura di un dispositivo di emergenza. I dispatcher conoscono i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico e le principali leggi in materia di diritto civile, penale, di procedura penale e del lavoro. Inoltre sanno come mantenere la preparazione mentale richiesta per lo svolgimento di questa professione.

### **16.2 Importanti competenze operative**

- Gestione corretta degli impianti di allarme e di trasmissione in base alle direttive;

- Comportamento adeguato e conforme alle direttive nell'ambito di eventi speciali/situazioni di emergenza; coordinamento delle misure adottate in caso di necessità;
- Conoscenza e rispetto delle prescrizioni in materia di qualità del lavoro, sicurezza sul lavoro, procedure, abbigliamento ed equipaggiamento;
- Osservanza delle esigenze e delle aspettative dei clienti in base al contratto;
- Comportamento cortese e utilizzo di un linguaggio chiaro nei confronti dei clienti;
- Individuazione dei rischi imminenti derivanti dagli allarmi e adozione di misure adeguate in base alle direttive o in autonomia;
- Stesura corretta di notifiche e rapporti in tempi utili;
- In caso di necessità svolgimento di ronde standard per il rilevamento di irregolarità;
- Su richiesta effettuazione di controlli di persone;
- Riconoscimento di guasti sugli elementi principali degli impianti tecnici degli edifici e adozione di misure adeguate, ad es. sbarramento, coinvolgimento di un tecnico di manutenzione, fornitura di informazioni agli interessati;
- Gestione di impianti rilevanti per la sicurezza (accesso, allarmi tecnici, allarmi antincendio, allarmi antieffrazione, ecc.);
- Influenza positiva sull'ambiente lavorativo grazie a un atteggiamento competente e cortese verso terzi, superiori e colleghi.

#### **Il candidato/la candidata**

- Conoscenza dei diversi tipi di centrale;
- Conoscenze tecniche dei diversi componenti di una centrale;
- Norme importanti relative alle centrali;
- Procedure standard, comportamento in situazioni straordinarie;
- Strutture organizzative;
- Conoscenza dei diversi mezzi di comunicazione e della videosorveglianza;
- Competenze redazionali e linguistiche;
- Analisi e riconoscimento della necessità di intervento, attuazione di misure sulla base di scenari;
- Collaborazione con organizzazioni di pronto intervento;
- Regole di accesso;

#### **Aree tematiche**

- conosce le mansioni e i doveri connessi alla ricezione di allarmi;
- gestisce correttamente chiamate di emergenza e guasti;
- è in grado di utilizzare video e altre registrazioni;
- padroneggia la comunicazione con forze di intervento pubbliche e private;
- è in grado di monitorare le situazioni;
- redige e trasmette rapporti corretti;
- conosce le regole di accesso per il personale e i fornitori;
- conosce le misure di gestione dello stress;
- è al corrente delle responsabilità di un centralinista;
- è a conoscenza delle procedure nel proprio settore.

## **17 MATERIA 10 – COMPITI PRATICI SERVIZI CENTRALI**

### **17.1 Rapporti**

#### **Il candidato/la candidata**

- redige rapporti chiari, obiettivi e trasparenti.

#### **Aree tematiche**

- Struttura;
- Trasparenza;
- Completezza;
- Obiettività.

### **17.2 Gestione di computer (sistema operativo Windows)**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra le basi di un PC;
- spiega lo scopo di un sistema operativo.

#### **Aree tematiche**

- Accensione e spegnimento di un computer;
- Fattori dannosi per il sistema;
- Combinazioni di tasti usuali;
- Azioni per creare, rinominare, copiare e spostare cartelle;
- Gestione di documenti e cartelle.

### **17.21 MS Outlook**

#### **Il candidato/la candidata**

- spiega lo scopo e la struttura del programma «Outlook»;

#### **Area tematica**

- Gestione delle funzioni di Outlook.

### **17.22 MS Word**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra le basi del programma «Word»;

#### **Aree tematiche**

- Creazione di documenti;
- Formattazione;
- Inserimento di immagini e oggetti.

### **17.23 MS Excel**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra lo scopo e la struttura del programma «Excel».

#### **Aree tematiche**

- Inserimento di dati;
- Ordinamento;
- Filtro;

- Ricerca;
- Utilizzo di semplici formule.

### **17.3 Comunicazione al telefono**

#### **Il candidato/la candidata**

- comunica al telefono in modo corretto e obiettivo con diversi interlocutori.

#### **Aree tematiche**

- Inizio di una conversazione;
- Svolgimento di conversazioni;
- Tecnica delle domande;
- Proprietà di sintesi;
- Fine di una conversazione.

### **17.4 Ricezione di un allarme**

#### **Il candidato/la candidata**

- analizza l'allarme, individua gli elementi mancanti e li procura; adotta le misure necessarie; monitora la loro applicazione.

#### **Aree tematiche**

- Svolgimento di conversazioni;
- Tecnica delle domande;
- Influenza;
- Motivazione delle misure prese in autonomia;
- Documentazione.

### **17.5 Compiti pratici specifici / situazioni di stress**

#### **Il candidato/la candidata**

- è in grado di agire in modo adeguato alla situazione anche in condizioni difficili.

#### **Aree tematiche**

- Allarme bomba;
- Segnalazione di minacce;
- Interlocutori problematici;
- Comunicazione con persone bloccate in ascensore;
- Stesura corretta di rapporti;
- Gestione delle emergenze;
- Evacuazione;
- Gestione di persone in situazioni difficili.

### **17.6 Comunicazione con i clienti**

#### **Il candidato/la candidata**

- comunica correttamente con i clienti.

#### **Aree tematiche**

- Assegnazione / accettazione di incarichi;
- Gestione e inoltro di reclami;
- Consultazione del cliente;
- Competenze sociali.

## 18 MATERIA 11 – SICUREZZA AEROPORTUALE

### 18.1 Profilo professionale

Gli specialisti di sicurezza aeroportuali svolgono diversi compiti di sicurezza nell'ambito dell'aviazione civile, comprendenti i controlli di persone, bagagli, veicoli, trasporto aereo e posta aerea. Vigilano e sorvegliano l'infrastruttura aeroportuale e gli aeromobili. Eseguono controlli all'accesso e di sicurezza. In caso di necessità collaborano con le autorità statali.

La formazione è soggetta a rigide norme di legge e avviene secondo direttive internazionali. Dopo la formazione di base svolta presso il relativo centro, i nuovi specialisti dell'Aviation Security ricevono l'attestato dall'Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC), con il quale sono legittimati a esercitare la professione. Gli specialisti di sicurezza aeroportuali effettuano i controlli avvalendosi delle attrezzature tecniche più avanzate (dispositivi a raggi X, sistemi per il rilevamento di esplosivi, metal detector). Di norma il servizio viene svolto da squadre composte da 3-5 persone in uniforme, generalmente non armate, che lavorano su turni.

In presenza di elementi significativi viene fatto rapporto in forma chiara e utilizzabile. Gli specialisti di sicurezza aeroportuali trattano le informazioni con discrezione. In situazioni critiche sanno persuadere e calmare gli individui grazie al loro aspetto esteriore, alla loro autorità e alla serietà del loro modo di presentarsi. Considerato il contesto internazionale in cui si colloca la professione, è utile la conoscenza di una o più lingue straniere.

In situazioni di emergenza sanno sfruttare la propria conoscenza del dispositivo di emergenza, ma sanno anche come proteggersi in caso di pericolo.

Gli specialisti di sicurezza aeroportuale conoscono i principi fondamentali del diritto internazionale riguardanti la prestazione di servizi di sicurezza nell'aviazione civile, nonché le autorità coinvolte nel settore. Conoscono gli aspetti fondamentali del terrorismo, le sue cause e le adeguate misure di contrasto. Gli specialisti dell'Aviation Security conoscono le diverse misure di sicurezza presenti negli aeroporti e sanno gestire a livello operativo il ramo per loro rilevante.

Acquisiscono e ampliano le competenze richieste dal loro ruolo grazie a una formazione e un perfezionamento continui.

### 18.2 Importanti competenze operative

- Ha familiarità con i concetti di sicurezza e vi adegua il suo modo di operare;
- Si comporta con cortesia e correttezza nei confronti di passeggeri, clienti e altri soggetti, anche e soprattutto nelle situazioni problematiche;
- Applica le norme del diritto nazionale e internazionale secondo le istruzioni;
- Vigila sul rispetto delle disposizioni nel trasporto di carichi e merci;
- Verifica la validità dei documenti, la loro autenticità e titolarità;
- Controlla che non siano introdotti oggetti vietati;
- Utilizza correttamente gli apparecchi tecnici per i controlli;
- Applica le disposizioni relative al trasporto valori secondo le istruzioni;
- Esegue ispezioni metodiche degli aerei;
- Conduce controlli di sicurezza in ambito logistico (trasporto aereo, nastri trasportatori, veicoli eccetera);
- Scorta visitatori, veicoli e convogli speciali all'interno della zona protetta.

### 18.3 Disposizioni, organizzazioni

#### Il candidato/la candidata

- descrive le norme rilevanti per la sua professione e le applica;
- indica le condizioni quadro per la sicurezza negli aeroporti;
- conosce ed elenca le disposizioni applicabili;

- elenca le principali organizzazioni dell'aviazione, nazionali e internazionali;
- spiega i compiti principali dei vari attori e lo scopo delle infrastrutture rilevanti per il traffico aereo.

#### **Aree tematiche**

- Disposizioni nazionali e internazionali;
- Convenzione di Vienna: il comportamento da adottare con i diplomatici e i loro bagagli e con chi è tutelato in forza del diritto internazionale;
- Organizzazioni dell'aviazione (responsabilità, competenze eccetera);
- Conoscenza generale di compagnie aeree, aeroplani, aeroporti e codici internazionali;
- Competenze della polizia / dei servizi di sicurezza privati (in generale);
- Terrorismo internazionale;
- Installazione di sbarramenti;
- Ispezione e sorveglianza di un velivolo.

### **18.4 Comportamento in caso di eventi particolari**

#### **Il candidato/la candidata**

- descrive le disposizioni rilevanti;
- prende la decisione adeguata e la mette in pratica.

#### **Aree tematiche**

- Organizzazioni terroristiche, organizzazioni criminali, singoli individui e loro modo di agire;
- Vulnerabilità di aerei e aeroporti;
- Piani di evacuazione;
- Ispezione di sicurezza di edifici;
- Lotta antincendio;
- Comportamento in caso di bagaglio non accompagnato;
- Comportamento in caso di allarme bomba.

### **18.5 Comportamento in caso di evento critico**

#### **Il candidato/la candidata**

- illustra i modi di agire e i metodi dei potenziali individui pericolosi.

#### **Aree tematiche**

- Ispezione e sorveglianza di un velivolo;
- Conoscenza degli esplosivi e dell'IED;
- Armi;
- Ramp Safety;
- Mezzi di trasmissione.

## 19 **MATERIA 12 – COMPITI PRATICI SICUREZZA AEROPORTUALE**

### **Il candidato/la candidata**

- sa utilizzare gli ausili tecnici in modo competente e adeguato alle circostanze, come previsto dalle relative disposizioni;
- esegue i compiti di controllo con efficienza e discrezione;
- mantiene la calma in situazioni straordinarie.

### **Aree tematiche**

- Riconoscimento e movimentazione delle merci pericolose;
- Controllo dei documenti e delle carte d'imbarco;
- Comportamento da adottare con i VIP;
- Controllo degli accessi in generale;
- Controlli di sicurezza (passeggeri, personale, visitatori, fornitori, ecc.);
- Controlli di sicurezza su veicoli e apparecchi;
- Oggetti pericolosi nel traffico aereo;
- Uso degli strumenti di controllo (rilevatori, specchi, ecc.);
- Comportamento in situazioni straordinarie;
- Lotta antincendio;
- Primo soccorso;
- Mezzi di trasmissione.

## 20 **MATERIA 13 – MANIFESTAZIONI**

### 20.1 **Profilo professionale**

Gli specialisti di sicurezza manifestazioni prestano servizio soprattutto durante concerti, eventi sportivi, manifestazioni e altre occasioni dove è necessario garantire l'ordine e la sicurezza; controllano gli accessi, regolano i flussi di visitatori e forniscono informazioni; si distinguono per l'elevata competenza sociale e comunicativa. Conoscono i comportamenti di chi partecipa a manifestazioni di massa e frequenta locali. Pianificano le misure preventive necessarie a garantire la sicurezza dello staff e degli ospiti e quelle per i casi di emergenza. Dispongono l'eventuale evacuazione o la coadiuvano. Mostrano una elevata competenza sociale e comunicativa. Conoscono i comportamenti di chi partecipa a manifestazioni di massa e frequenta locali (prestano servizio anche come buttafuori). Attuano le misure preventive necessarie a garantire la sicurezza dello staff e degli ospiti in caso di emergenza e se necessario conducono l'evacuazione.

Gli specialisti di sicurezza manifestazioni dispongono di conoscenze e competenze nei seguenti ambiti:

- accoglienza visitatori, servizio informazioni;
- controlli di persone ed effetti personali;
- verifica dell'identità;
- ispezione dei locali;
- predisposizione e gestione di sistemi guidalinee per i visitatori;
- lavoro in team;
- risoluzione delle situazioni conflittuali;
- difesa personale e difesa terzi;
- utilizzo dei dispositivi di comunicazione.

Conoscono in linea generale il funzionamento degli altri aspetti legati all'organizzazione di eventi (assistenza sanitaria, logistica, catering, tecnologia) e le



relative esigenze a livello di sicurezza. Sono in contatto con i committenti ed eventualmente con la polizia.

Hanno orari di lavoro spesso irregolari, con turni di notte e nei weekend.

Il profilo professionale include anche la figura del buttafuori, operante in bar, locali e sale concerti.

## 20.2 Importanti competenze operative

- Attua il concetto di sicurezza e i derivanti incarichi;
- Segnala al committente eventuali criticità nel concetto di sicurezza;
- Applica le norme antincendio e in caso di necessità aziona i relativi dispositivi;
- Sviluppa scenari, opera distinzioni e formula valutazioni;
- In caso di emergenza applica il relativo scenario (allerta, evacuazione, trasmissione delle informazioni al servizio di soccorso ecc.) nel proprio campo di competenza;
- Svolge tutte le attività di controllo con fermezza, cortesia ed efficienza;
- Conduce controlli di persone ed effetti personali alla ricerca di eventuali oggetti vietati;
- Applica sempre il principio di proporzionalità nei rapporti con i clienti;
- Influenza positivamente i rapporti con i clienti, terze persone, superiori e colleghi di lavoro, soprattutto nelle situazioni difficili;
- Presta il primo soccorso in ogni situazione, in particolare nei casi di abuso di stupefacenti;
- Assicura l'accesso alle uscite di emergenza e in caso di necessità dirige o supporta le operazioni di evacuazione;
- Utilizza in modo professionale i mezzi di comunicazione disponibili;
- Salvaguarda in ogni momento la propria incolumità;
- Osserva in ogni situazione le condizioni quadro giuridiche;
- Padroneggia i mezzi di difesa impiegati per il servizio manifestazioni e li usa in modo commisurato;
- Redige correttamente notifiche e rapporti;
- In caso di necessità dirige collaboratori subordinati o a lui/lei assegnati.

## 20.3 Crowd Management

### Il candidato/la candidata/la candidata

- fornisce la definizione di «Crowd Management»;
- sa spiegare la differenza tra Crowd Management e Crowd Control.

### Aree tematiche

- Indirizzamento e canalizzazione della folla;
- Comunicazione / informazione;
- Piano di emergenza;
- Evacuazione;
- Vie di fuga con segnaletica e punti di raccolta;
- Spostamenti della folla.

## 20.4 Pianificazione di manifestazioni

### Il candidato/la candidata

- illustra i fondamenti giuridici;
- individua, visionando i piani, i punti critici.

**Aree tematiche**

- Aspetti giuridici specifici delle manifestazioni;
- Documentazioni;
- Pianificazione degli accessi, delle uscite e degli sbarramenti;
- Psicologia della folla, suoi spostamenti e relativi effetti;
- Preparazione mentale, fisica e tattica.

**20.5 Concetti di sicurezza****Il candidato**

- descrive lo sviluppo di un concetto di sicurezza
- enuncia le principali norme antincendio previste per gli eventi
- enuncia i principali fondamenti giuridici
- spiega la sistematicità del piano di emergenza
  
- analizza un concetto di sicurezza e ne trae le conseguenze

**Aree tematiche**

- Basi giuridiche;
- Struttura e sviluppo di un concetto di sicurezza;
- Analisi del rischio e sue conseguenze;
- Definizione di misure preventive;
- Piano di emergenza;
- Sistemi di controllo degli accessi (badge, sistema di emissione di biglietti, accesso RFID, ecc.);
- Gestione dei parcheggi;
- Collegamento con le organizzazioni di pronto intervento;
- VIP (zone di accesso, comportamento, sorveglianza);
- Conoscenza di base sui raggi X.

**20.6 Direzione di livelli gerarchici inferiori****Il candidato/la candidata**

- illustra le tecniche gestionali e decisionali;
- spiega i ruoli e i processi all'interno di un gruppo;
- pianifica correttamente l'intervento osservando tutti gli elementi rilevanti (LL, CCL).

**Aree tematiche**

- Pianificazione d'intervento;
- Legge sul lavoro;
- Comandi a 5 punti;
- Direzione operativa;
- Processi gestionali e decisionali;
- Processi di gruppo;
- Intervento;
- Situazioni di conflitto;
- Integrazione di personale cinofilo;
- Integrazione di ausili tecnici;
- Piano di evacuazione;
- Collegamento con le autorità e le organizzazioni di pronto intervento.

---

## **21 MATERIA 14 – COMPITI PRATICI MANIFESTAZIONI**

### **21.1 Pianificazione di accessi, uscite e sbarramenti**

#### **Il candidato/la candidata**

- dato un modello, sviluppa un sistema di barriere sicuro ed efficace;
- pianifica controlli all'entrata e sistemi di accesso, calcolando la capacità d'ingresso e di scorrimento.

#### **Aree tematiche**

- Fattori che influenzano l'organizzazione;
- Pianificazione delle aree di ingresso e dell'area palcoscenico;
- Impiego pratico del Crowd Management;
- Pianificazione delle vie di fuga, comportamento di fuga;
- Semplice messa in sicurezza dell'area / dell'edificio;
- Piano di emergenza in caso di grande affluenza;
- Segnaletica.

### **21.2 Direzione operativa**

#### **Il candidato/la candidata**

- partecipa a un'esercitazione o dirige un ramo (circa 10 collaboratori).

#### **Aree tematiche**

- Ritmo di condotta;
- Analisi dell'incarico e del rischio;
- Tecniche decisionali;
- Gestione delle situazioni difficili;
- Conseguenze dello stress;
- Briefing dei collaboratori.

### **21.3 Compiti pratici specifici**

#### **Ai candidati possono essere assegnati compiti specifici nei seguenti ambi**

- De-escalation verbale;
  - Radiocomunicazioni;
  - Primo soccorso;
  - Perquisizione di locali;
  - Controlli su persone ed effetti personali (inclusi ausili tecnici);
  - Controllo accessi;
  - Sistemi guidalinee;
  - Protezione antincendio;
  - Uso degli estintori;
  - Tecniche semplici di difesa personale;
  - Redazione di un rapporto;
  - Pacificazione di scontri.
-

---

**22 EMANAZIONE**

La presente direttiva è stata approvata in data 18.12.2017 dalla commissione d'esame dell'AISS.

Per la commissione d'esame:

sig. Christoph Zulauf  
Presidente della commissione d'esame

## ALLEGATO 1 - CALCOLO DEI PUNTI DELLA PIATTAFORMA VSSU-CAMPUS

### 1. Domande a Scelta Multipla

Le domande a scelta multipla vengono valutate secondo la seguente formula (sistema di punti parziali). Il risultato è di almeno zero punti:

$$\left( \frac{\text{Numero di risposte corrette segnate}}{\text{Numero di risposte da segnare}} \times \frac{\text{Numero di punti}}{\text{Numero di risposte da segnare}} \right) - \left( \frac{\text{Numero di risposte sbagliate segnate}}{\text{Numero di risposte da non segnare}} \times \frac{\text{Numero di punti}}{\text{Numero di risposte da non segnare}} \right)$$

Se l'utente ha selezionato tutte le risposte, il numero di punti ottenuto è nullo.

#### Legenda

- Numero di punti: Numero di punti che possono essere ottenuti per questa domanda;
- Risposte segnate corrette: Risposte che bisogna segnare e che l'utente ha effettivamente segnate;
- Risposte segnate sbagliate: Risposte che non bisogna segnare e che l'utente ha tuttavia segnate;
- Da segnare: Numero di risposte che l'utente deve segnare (risposte possibili corrette);
- Da non segnare: Numero di risposte che l'utente non deve segnare (risposte possibili sbagliate).

### 2. Classificazione

Le domande di classificazione vengono valutate secondo la seguente formula (sistema di punti parziali). Il risultato è di almeno zero punti:

$$\left( \frac{\text{Numero di termini correttamente classificati}}{\text{Numero di termini}} \times \frac{\text{Numero di punti}}{\text{Numero di termini}} \right) - \left( \frac{\text{Numero di termini non correttamente classificati}}{\text{Numero di zone obiettivo} - 1} \times \frac{\text{Numero di punti}}{\text{Numero di termini}} \right)$$

#### Legenda

- Numero di punti: Numero di punti che possono essere ottenuti per questa domanda;
- Numero di termini: Numero totale di termini da classificare;
- Zone obiettivo: Numero di caselle dove i termini possono essere classificati.

### 3. Sistemazione

Le domande di sistemazione vengono valutate secondo la seguente formula (sistema di punti parziali). Il risultato è di almeno zero punti:

$$\left( \frac{\text{Numero di risposte corrette}}{\text{Numero di termini}} \times \frac{\text{Numero di punti}}{\text{Numero di termini}} \right) - \left( \frac{\text{Numero di risposte sbagliate}}{\text{Numero di termini}} \times \frac{\text{Numero di punti}}{\text{Numero di termini}} \right)$$

#### Legenda

- Numero di punti: Numero di punti che possono essere ottenuti per questa domanda;
- Numero di termini: Numero totale di termini da sistemare nell'ordine corretto.