



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 manifestazioni**

del 17.10.2019

Revisioni del regolamento approvate del 22 maggio 2018 | 20 marzo 2019 |
18 dicembre 2019 incluse.

Sommario

1	Introduzione	5
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
2	Profilo professionale	6
3	Condizioni di ammissione	6
4	Iscrizione	6
5	Amissione.....	7
6	Spese	7
7	Svolgimento dell'esame	8
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
8	Materie d'esame e requisiti	9
8.1	Materie di base 1-3.....	9
8.2	Indirizzi professionali.....	9
8.3	Parti d'esame	10
8.4	Ponderazione	10
9	Materia 1 – Conoscenze del settore.....	11
9.1	Prestazioni di 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
10	Materia 2 – Diritto.....	15
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
11	Materia 3 – Competenze sociali	17

11.1	Percezione e aspetto.....	17
11.2	Comportamento con i clienti e altre persone.....	17
11.3	Comportamento in situazioni straordinarie	17
12	Materia 5 – Conoscenze specifiche sorveglianza.....	18
12.1	Profilo professionale.....	18
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.....	20
12.6	Tecnica degli edifici.....	20
12.7	Dispositivo di emergenza	20
13	Materia 6 – Compiti pratici sorveglianza	22
13.1	Regolazione del traffico	22
13.2	Ronda standard.....	22
13.3	Compiti pratici specifici.....	22
14	Materia 7 – Conoscenze specifiche protezione di persone.....	24
14.1	Profilo professionale.....	24
14.2	Importanti competenze operative	24
14.3	Organizzazione	25
14.4	Pianificazione della sicurezza.....	25
14.5	Equipaggiamento personale e preparazione al compito	25
14.6	Basi e attuazione nell’ambito della protezione di persone.....	26
14.7	Predisposizione e messa in opera di dispositivi di emergenza	26
15	Materia 8 – Compiti pratici protezione delle persone	27
15.1	Settori d’attività.....	27
16	Materia 9 – Conoscenze specifiche servizi centrali (Dispatching)	28
16.1	Profilo professionale.....	28
16.2	Importanti competenze operative	28
17	Materia 10 – Compiti pratici servizi centrali	30
17.1	Rapporti	30
17.2	Gestione di computer (sistema operativo Windows)	30
17.21	MS Outlook	30
17.22	MS Word	30
17.23	MS Excel.....	30
17.3	Comunicazione al telefono	31
17.4	Ricezione di un allarme	31
17.5	Compiti pratici specifici / situazioni di stress	31
18	Materia 13 – Conoscenze specifiche manifestazioni.....	32
18.1	Profilo professionale.....	32
18.2	Importanti competenze operative	32
18.3	Crowd Management.....	33

18.4	Pianificazione di manifestazioni.....	33
18.5	Concetti di sicurezza	33
18.6	Direzione di livelli gerarchici inferiori.....	34
19	Materia 14 – Compiti pratici manifestazioni	35
19.1	Pianificazione di accessi, uscite e sbarramenti.....	35
19.2	Direzione operativa	35
19.3	Compiti pratici specifici.....	35
20	Emanazione.....	36
	Allegato 1 - Calcolo dei punti della piattaforma VSSU-Campus	37
1.	Domande a Scelta Multipla.....	37
2.	Classificazione	37
3.	Sistemazione.....	37
	Allegato 2 - Tassonomia della piattaforma VSSU-Campus	38
1.	Assegnazione dei punti	38
2.	Sapere	38
3.	Capire	38
4.	Applicare	38

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 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 8 a 11 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
 Freiburgstrasse 251, Bodenweid, CH – 3018 Berna
 Telefono 031 915 10 10, 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 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)¹;
 - 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.

¹ 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.

5 AMISSIONE

- 5.1 All'esame è ammesso chi entro la scadenza del termine d'iscrizione:
- con attestato federale di capacità o con diploma equivalente: 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;
 - con certificato federale di formazione pratica: dimostra mediante attestati di lavoro quattro anni di pratica e 6400 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.

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 riconsulenza 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 Parti d'esame

L'esame 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
Materie di base:				
1	Conoscenze del settore	orale scritto	30 min 60 min	1
2	Diritto	orale scritto	30 min 45 min	1
3	Conoscenze sociali	orale scritto	30 min 45 min	1
Indirizzi professionali:				
Sorveglianza				
5	Conoscenze specifiche	orale scritto	30 min 60 min	1
6	Compiti pratici	pratico	120 min	3
Protezione delle persone*				
7	Conoscenze specifiche	orale scritto	30 min 60 min	1
8	Compiti pratici	pratico	240 min	3
Centrali				
9	Conoscenze specifiche	orale scritto	30 min 60 min	1
10	Compiti pratici	pratico	120 min	3
Manifestazioni				
13	Conoscenze specifiche	orale scritto	30 min 60 min	1
14	Compiti pratici	pratico	120 min	3
Totale (3 materie base + 1 indirizzo prof.)			450/570* min	7

8.4 Ponderazione

Alle posizioni scritte viene attribuita la ponderazione 1, alle posizioni orali la ponderazione 2.

Settori specifici e requisiti di verifica

9 MATERIA 1 – CONOSCENZE DEL SETTORE

9.1 Prestazioni di 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 (morali, 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

- sa spiegare gli elementi essenziali della legge sul lavoro e della normativa in materia di contratti di lavoro e distinguere il mandato e la gestione d'affari senza mandato
- sa illustrare i diritti e obblighi derivanti dal contratto di lavoro e dal mandato
- conosce il contratto collettivo di lavoro (CCL) per il settore dei servizi di sicurezza privata e sa fornire informazioni in merito

Aree tematiche sono

- Legge sul lavoro e Ordinanza 2 concernente la legge sul lavoro: Campo d'applicazione (conoscenza art. 1 LL), Obblighi (spiegazione art. 6 LL), Orari di lavoro e riposo (spiegazione art. 9 – 22 LL), Disposizioni penali (conoscenza art. 59 – 61 LL), Oggetto (Conoscenza art. 1 OLL2), Disposizioni speciali (Conoscenza art. 3 – 14 OLL2), Frequenti settori di impiego (in particolare art. 43-45 OLL2);
- Contratto di lavoro individuale: Definizione, formazione, fine del rapporto di lavoro e altri elementi sostanziali, in particolare art. 319 CO (Definizione), 320 CO (Formazione), 321a-e CO (obblighi del lavoratore), 324 CO (Salario), 324a CO (Impedimento al lavoro), 327 - 327a CO (Utensili e spese), 328 CO (Protezione della personalità del lavoratore), 330a CO (Attestato), 334 - 335c CO (Fine del rapporto di lavoro);
- Mandato: Definizione, formazione, fine del rapporto di lavoro e altri elementi sostanziali, in particolare Art. 394, 404 CO;
- Differenze sostanziali tra contratto di lavoro, mandato e gestione d'affari senza mandato;
- Contratto collettivo di lavoro (CCL) per il settore dei servizi di sicurezza privata, in particolare regolamentazioni dell'orario di lavoro, del riposo, delle giornate libere, delle assenze e pause di lavoro, spese.

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 – CONOSCENZE SPECIFICHE 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, all'interno degli abitati, su strade extraurbane e autostrade;
- mostra i segnali manuali fondamentali;
- mostra le misure organizzative in caso di incidente, e motiva le sue azioni.

Aree tematiche in caso di incidenti stradali

- Valutazione della situazione, regole di comportamento, misure/messa in sicurezza;
- 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, veicoli 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, evacuazioni;
- preservare le tracce, comportamento sul luogo del reato/dell'evento;
- regolazione del traffico;
- merci pericolose;
- prevenzione dei rischi/protezione;
- 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/di veicoli e oggetti;
- incarichi nell'ambito del traffico;
- perquisizioni di immobili e locali;
- effettuazione di perquisizioni generali;

- 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 e situazioni di emergenza;
- riconoscimento / distinzione di armi e dispositivi pericolosi ai sensi della legge sulle armi.

14 MATERIA 7 – CONOSCENZE SPECIFICHE 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 – CONOSCENZE SPECIFICHE 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.

18 MATERIA 13 – CONOSCENZE SPECIFICHE MANIFESTAZIONI

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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.

18.5 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.

18.6 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.

19 MATERIA 14 – COMPITI PRATICI MANIFESTAZIONI

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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.

20 EMANAZIONE

La presente direttiva è stata approvata in data 17.10.2019 dalla commissione d'esame dell'AISS.

Per la commissione d'esame:

sig. Stephan Schmuckli
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:

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

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:

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

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:

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

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.

ALLEGATO 2 - TASSONOMIA DELLA PIATTAFORMA VSSU-CAMPUS

1. Assegnazione dei punti

	Sapere	Capire	Applicare
Facile	1 Punto	3 Punti	5 Punti
Di media difficoltà	2 Punti	4 Punti	6 Punti
Difficile	3 Punti	5 Punti	7 Punti

2. Sapere

Il candidato sa elencare, descrivere, mostrare, raccontare, nominare, trascrivere o ripetere le nozioni. Viene richiesto quanto imparato.

Le domande d'esame possono essere:

- Nomini...
- Descriva...
- Elenchi le più importanti...
- Defi nisca...

3. Capire

Il candidato sa spiegare, mostrare con esempi, defi nire, strutturare in modo sensato, completare o chiarire le nozioni. Vengono richieste conoscenze applicate, legate alla pratica.

Le domande d'esame possono essere:

- Spieghi le relazioni tra...
- Ordini quanto esposto secondo...
- Defi nisca il ruolo di...
- Dia un esempio di...

4. Applicare

Il candidato sa applicare le nozioni nella pratica professionale e sa dunque analizzare, giudicare, ponderare, valutare, paragonare, giustificare, sviluppare o costruire.

Vengono valutate le esperienze pratiche e le capacità del candidato di valutare nuove situazioni.

Le domande d'esame possono essere:

- Come valuta...
- Completati il caso seguente con...
- Sviluppi un concetto o una procedura...
- Quali conclusioni trae da...