



## IL RAPPORTO DI PRATICA

Rispondendo nel dettaglio alle domande presenti nel rapporto di pratica, disporrete già di un elemento di base per il vostro esame finale orale «Pratica professionale orale».

La pratica professionale orale è individuale e si basa sulla vostra formazione pratica all'interno dell'azienda formatrice. I periti d'esame/le perite d'esame preparano un esame orale sotto forma di due situazioni di dialogo e/o di colloqui professionali sulla base del vostro rapporto di pratica, degli obiettivi di valutazione, delle competenze metodologiche, sociali e personali della formazione in azienda, dei corsi interaziendali, del programma dei CI e dei relativi materiali didattici. I periti d'esame/le perite d'esame hanno la facoltà di raccogliere ulteriori informazioni presso l'azienda formatrice.

Insieme al rapporto di pratica, dovrete presentare il vostro programma di formazione. Per le indicazioni in merito al termine di consegna, rivolgersi all'organizzazione locale o regionale responsabile dei corsi interaziendali del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

L'azienda formatrice deve conservare il rapporto di pratica firmato fino alla scadenza del termine di ricorso oppure fino al termine della procedura di ricorso.

### **Persona in formazione**

Cognome/nome \_\_\_\_\_

Data di nascita/luogo di appartenenza \_\_\_\_\_

### **Azienda formatrice**

Nome/luogo \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

### **Formatore/formatrice in azienda**

Cognome/nome \_\_\_\_\_

Numero di telefono \_\_\_\_\_

La persona in formazione certifica di aver svolto l'esercizio di preparazione autonomamente.

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma  
persona in formazione** \_\_\_\_\_

La formatrice/il formatore conferma di aver preso conoscenza del esercizio di preparazione.

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma del  
formatore/della formatrice in azienda** \_\_\_\_\_



## **A**

Presentate brevemente l'azienda presso la quale avete seguito il tirocinio, tenendo conto:

- dell'organizzazione e della struttura dell'azienda nonché dell'ufficio/del servizio in cui avete svolto il tirocinio;
- del mandato e dei compiti affidati all'azienda formatrice e all'ufficio/al servizio;
- illustrate i collegamenti con altri uffici/servizi.

### **Obiettivi di valutazione dell'azienda**

1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice

1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'amministrazione e le sue competenze

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

### **Obiettivo di valutazione dei corsi interaziendali**

1.1.3.1.1-1/2/3 Mandato dell'azienda formatrice

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.4 Presentazione efficace

3.2 Capacità di comunicazione



Formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio (FOA e FOS)

---

Azienda formatrice

---

Ufficio/servizio

---

**A**

---



**A**

---



## **B**

Basandovi su **4 esempi concreti**, illustrate quali tipi di prestazioni avete fornito agli utenti e ai gruppi d'interesse in maniera competente e rispettosa delle disposizioni e dei termini di legge nonché del segreto d'ufficio e delle norme sulla protezione dei dati.

### **Obiettivo di valutazione dell'azienda**

1.1.3.4 Svolgere le attività operative

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

3.2 Capacità di comunicazione

### **Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali**

1.1.3.4.1 Diritto all'informazione

1.1.3.4.2 Protezione dei dati/segreto d'ufficio

1.1.3.4.3 Archiviazione

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione



Formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio (FOA e FOS)

---

Azienda formatrice

---

Ufficio/servizio

---

**B/esempio 1**

---

**Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:**



Formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio (FOA e FOS)

---

Azienda formatrice

---

Ufficio/servizio

---

### **B/esempio 2**

---

**Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:**



Formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio (FOA e FOS)

---

Azienda formatrice \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

### **B/esempio 3**

---

**Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:**





Formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio (FOA e FOS)

---

Azienda formatrice

---

Ufficio/servizio

---

#### **B/esempio 4**

---

**Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:**



## **C**

Illustrate, sulla base di **3 richieste di utenti che avete evaso**, come avete applicato i principi dell'amministrazione.

### **Obiettivo di valutazione dell'azienda**

1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.2 Capacità di comunicazione

### **Obiettivo di valutazione del corso interaziendale**

1.1.3.2.1 Principi dell'amministrazione in generale



Azienda formatrice \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

**C/esempio 1**

---

**Descrizione della richiesta dell'utente**

**Applicazione dei principi dell'amministrazione**



Azienda formatrice \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

**C/esempio 2**

---

**Descrizione della richiesta dell'utente**

**Applicazione dei principi dell'amministrazione**



Azienda formatrice \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

### **C/esempio 3**

---

**Descrizione della richiesta dell'utente**

**Applicazione dei principi dell'amministrazione**



## **D**

Riportate **2 esempi concreti, tratti dalla vostra pratica professionale**, in cui avete ricevuto reclami da parte di utenti o di gruppi d'interesse e descrivete come li avete evasi (strategia di risoluzione).

### **Obiettivo di valutazione dell'azienda**

1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione

### **Obiettivo di valutazione dei corsi interaziendali**

1.1.2.4.1-1/2/3 Comportamento corretto in caso di reclami

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione



Azienda formatrice \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

**D/esempio 1**

---

**Oggetto del reclamo**

**Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)**



Azienda formatrice \_\_\_\_\_

Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

**D/esempio 2**

---

**Oggetto del reclamo**

**Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)**