
**Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC del ramo di formazione e d'esame
Amministrazione pubblica**

**Pratica professionale scritta/seconda parte/Oval CI specifica
per le persone in formazione presso l'Amministrazione cantonale**

Serie 2015/01

**Cognome e nome
del candidato/della candidata** _____

**Numero
del candidato/della candidata** _____

**Centro professionale
Commerciale (scuola)** _____

Azienda formatrice _____

**SOLUZIONE
RISERVATA**

Visti dei periti sulle domande corrette:

1	2	Punti raggiunti (totale di 30 %)
/4	/26	

Firma perito/perita d'esame 1 _____

Firma perito/perita d'esame 2 _____

Esercizio 1

Punti

Obiettivo di valutazione	1.1.2.1.2-2	Compiti dello Stato	4 punti
--------------------------	-------------	---------------------	---------

Situazione di partenza

State terminando il vostro apprendistato presso l'Amministrazione cantonale e, dopo tre anni, il vostro formatore non ha dubbi sulla vostra perfetta conoscenza dei Dipartimenti, degli uffici e dei loro principali compiti/mansioni.

Compito

Completate la tabella sottostante inserendo gli elementi mancanti. Vi verrà assegnato ½ punto per ogni casella completata correttamente. Possono essere assegnati 4 punti in totale.

Mansione/compiti	Ufficio	Dipartimento
<i>Immatricolazione di veicoli nuovi e usati</i>	Sezione della circolazione	<i>Dipartimento delle istituzioni</i>
<i>Gestire le dichiarazioni delle imposte</i>	Ufficio tassazione	<i>Dipartimento delle finanze e dell'economia</i>
<i>Protezione e promozione della salute della popolazione scolastica</i>	Ufficio del medico cantonale	<i>Dipartimento della sanità e della socialità</i>
<i>Gestione contratti di tirocinio</i>	Divisione della formazione professionale	<i>Dipartimento dell'educazione della cultura e dello sport</i>

1

1

1

1

T 4Punteggio
raggiunto**Indicazione per la correzione:**

Tenere conto delle particolarità cantonali/regionali. Per ogni casella deve essere designato un compito.

Esercizio 2

Punti

Obiettivi di valutazione	1.1.3.1	Spiegare il mandato dell'azienda formatrice	26 punti
	1.1.3.1.1-2	Mandato dell'azienda formatrice	

Situazione iniziale

L'Amministrazione cantonale è composta da diversi Dipartimenti e servizi tra i quali figura anche il vostro:

_____ (indicare p.f.).

L'esercizio si compone di 5 parti (a – e). Potete ottenere al massimo 26 punti.

Lavoro da svolgere

- a. Elencate tre gruppi d'interesse che interagiscono con il vostro servizio. Elencate, per ogni gruppo d'interesse, due motivi/scopi per il quale si rivolgono al servizio. Ottenete 1 punto per ogni gruppo d'interesse e 2 punti per le motivazioni corrette e pertinenti. Totale 9 punti.

Gruppi d'interesse	Per quale motivo/scopo si rivolgono al vostro servizio	
<i>Datori di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Assunzione di persone in formazione (contratto di tirocinio) - Richiesta d'informazione per ottenere l'autorizzazione a formare 	3
<i>Persone in formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ottenere informazioni per la stipulazione del contratto di tirocinio - Richiedere la visita dell'ispettore di tirocinio - Conoscere la procedura di qualificazione 	3
<i>Formatori di apprendisti in azienda</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ottenere informazioni per lo svolgimento del corso per formatori - Ottenere informazioni per lo svolgimento del tirocinio - Prendere contatto con gli ispettori del tirocinio 	3

Indicazione per la correzione :

Ulteriori soluzioni pertinenti possibili

T 9

Punteggio
raggiunto

- b. Scegliete 2 gruppi d'interesse tra i sopraindicati e spiegate cosa si aspettano dal vostro servizio. Per ogni gruppo d'interesse indicate due aspettative. Ottenete ½ punto per ogni aspettativa, per un totale di 2 punti.

Punti

Gruppo d'interesse scelto	Aspettative nei confronti del vostro servizio
<i>Datori di lavoro</i>	- <i>Informazioni corrette, chiare e precise</i> - <i>Facilità nel reperire i documenti necessari</i>
<i>Persone in formazione</i>	- <i>Informazioni sulle possibilità di ricorso</i> - <i>Aiuto in caso di difficoltà in azienda/scuola</i>

1

1

- c. Il vostro servizio desidera migliorare la gestione della qualità interna. Elencate tre standard di qualità per la prestazione di un servizio e per ognuna proponete due possibili misure di attuazione. Per ogni standard appropriato ottenete un punto e ½ punto per ogni misura di attuazione. Totale di 6 punti.

Standard di qualità per la prestazione di un servizio	Misura di attuazione (provvedimento) concreta
<i>Alto livello di soddisfazione degli utenti</i>	- <i>Potenziamento dello sportello online</i> - <i>Direttive comuni per la soddisfazione degli utenti allo sportello</i>
<i>Rapide risposte inviate per mail</i>	- <i>Regolamentazione per la gestione delle informazioni</i> - <i>Risposte entro 24 ore</i>
<i>Quota ridotta di errori</i>	- <i>Applicazione coerente del principio a quattro occhi</i> - <i>Formazione continua dei collaboratori</i>

2

2

2

- d. Il vostro servizio desidera organizzare un incontro con i gruppi d'interesse per spiegare alcune novità. Sono previste circa 200 persone. Scegliete il luogo adatto nel vostro Cantone per lo svolgimento dell'incontro e motivate la vostra scelta. Per un luogo appropriato e motivato ottenete 1 punto.

Luogo/località	Motivo
<i>Centro Espositivi di Bellinzona</i>	<i>Centrale e molto grande</i>

1

Indicazione per la correzione :

Ulteriori soluzioni pertinenti possibili

T 9

Punteggio
raggiunto

- e. Compilate lo schema seguente relativo alla scelta di organizzare un incontro come descritto in precedenza. Per ogni casella compilata in modo logico e sensato ottenete 2 punti. Totale 8 punti.

Punti

Punti negativi della scelta	Punti negativi della scelta
<i>Informazione uniforme</i> <i>Incontrare le persone interessate alla formazione professionale superiore</i>	<i>Stampa di documentazione cartacea eccessiva</i> <i>Alto numero di partecipanti potrebbe compromettere l'attenzione</i>
Opportunità	Rischi/minacce
<i>Marketing della formazione professionale</i> <i>Scambio tra i partecipanti</i>	<i>Pochi iscritti e quindi posto troppo grande</i> <i>Numero di telefonate successive elevato</i>

2 x 2

2 x 2

Indicazione per la correzione :

Ulteriori soluzioni pertinenti possibili

T 8

Punteggio
raggiunto