
**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 _____

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
	Sezione della circolazione	
	Ufficio tassazione	
	Ufficio del medico cantonale	
	Divisione della formazione professionale	

1

1

1

1

T 4**Punteggio
raggiunto**

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	
		3
		3
		3

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

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

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

1

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
Opportunità	Rischi/minacce

2 x 2

2 x 2

T 8

Punteggio
raggiunto