

**Esame finale pratica professionale – scritto 2015 / serie 1**  
**(Ordinanza di formazione 2012)**

Cognome / nome  
del/la candidato/a:

Numero del/la  
candidato/a:

Circondario  
d'esame:

Azienda di tirocinio o  
di pratica / scuola:

Tipo di formazione:  
(crociare ciò che conviene) ☐ regolare ☐ art. 15 (scuola / periodo di pratica) ☐ art. 32 (formazione di recupero per adulti)

**Attenzione alle seguenti istruzioni:**

1. L'esame comprende la parte scritta allegata.

Esame	Tempo indicativo	Punteggio massimo	Punti ottenuti	Nota
14 esercizi	90 minuti	68 punti		

2. Questa serie comprende 14 esercizi per complessive 25 pagine:  
P.F controlli se l'esame è completo.
3. Su questo foglio indichi cognome, nome, numero di candidato/a, circondario d'esame,  
nome dell'azienda di tirocinio/della scuola.
4. Gli esercizi possono essere risolti nell'ordine desiderato.
5. Mezzo ausiliario ammesso: calcolatrice tascabile non programmabile.
6. Legga attentamente le domande prima di iniziare a rispondere.
7. Risponda facendo riferimento esclusivamente alla Situazione iniziale.
8. Controlli sempre la formulazione con la quale risponde alle singole domande  
(frasi complete, parole chiave, ecc.).
9. Tempo a disposizione per risolvere gli esercizi: 90 minuti.

**Buon lavoro!**

Punti ottenuti e visto delle perite / dei periti d'esame che hanno corretto i rispettivi esercizi:															
Esercizi 1 - 14	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	Totale punti
Punti ottenuti:															
Visto:															

Firma delle perite / dei periti d'esame:

Punti

**Esercizio 1****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.4 Formulare reclami nei confronti di partner commerciali****Situazione iniziale:**

In relazione ai contratti di acquisto possono verificarsi problemi che devono essere subito segnalati al venditore.

**Esercizio:**

Quale provvedimento è più ragionevole negli esempi che seguono?

Crociare il provvedimento più ragionevole e motivare la scelta.

Per ogni soluzione pertinente, con motivazione adeguata, lei ottiene

1 punto, in totale 5 punti.

1. Le medaglie per le gare di sci dei nostri collaboratori non sono fornite in tempo per il giorno delle competizioni.

☐ Sostituzione della merce      ☐ Ribasso      ☐ Rescissione del contratto

Spiegazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. La fornitura dei nostri articoli omaggio per l'allestimento di uno stand a una fiera giunge solo un'ora dopo l'inizio.

☐ Sostituzione della merce      ☐ Ribasso      ☐ Rescissione del contratto

Spiegazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Per i nostri collaboratori abbiamo ordinato delle camicie gialle, in linea con i colori aziendali. Le camicie che ci sono state fornite sono di colore verde.

☐ Sostituzione della merce      ☐ Ribasso      ☐ Rescissione del contratto

Spiegazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

4. A un paziente è stato spedito un farmaco sbagliato.

☐ Sostituzione della merce      ☐ Ribasso      ☐ Rescissione del contratto

Spiegazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. La torta nuziale è consegnata puntualmente nel luogo del ricevimento ma la decorazione non corrisponde esattamente a quanto ordinato.

☐ Sostituzione della merce      ☐ Ribasso      ☐ Rescissione del contratto

Spiegazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 2****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti****Situazione iniziale:**

Una buona organizzazione del posto di lavoro implica un sistema di archiviazione strutturato. Con il termine archiviazione s'intende il sistema con cui sono conservati i documenti scritti.

**Esercizi:**

- a) Elenchi due sistemi di archiviazione fisici utilizzati **sul posto di lavoro**.

Per ogni risposta corretta lei riceve ½ punto, in totale 1 punto.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

- b) Elenchi due sistemi di archiviazione fisici utilizzati **nell'archivio**.

Per ogni risposta corretta lei ottiene ½ punto, totale 1 punto.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Esercizio 3****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Gestire dati dei clienti****Situazione iniziale:**

La Legge sulla protezione dei dati stabilisce in che modo privati e autorità sono autorizzati a utilizzare i dati di altre persone fisiche o giuridiche.

**Esercizio:**

Valuti se le seguenti affermazioni sono vere o false.

Per ogni affermazione corretta lei ottiene ½ punto, in totale 2 punti.

Affermazioni	vero	falso
Tutto ciò che vengo a sapere direttamente dal cliente non è assoggettato alla legislazione sulla protezione dei dati.		
Per ottenere più clienti il collaboratore esterno di una compagnia d'assicurazioni promuove un'assicurazione facendo il nome di persone note, assicurate presso la stessa azienda. Siccome non fornisce dettagli sulle persone note, la legge sulla protezione dei dati non è violata.		
Un cliente, con una procura, può autorizzarmi a trattare i suoi dati personali con determinate altre persone.		
Se nell'esercitare le mie attività lavorative dovessi infrangere la legge sulla protezione dei dati non ne devo rispondere personalmente, bensì ne deve rispondere il mio datore di lavoro.		

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

## Punti

### Esercizio 4

**5 punti**

### Obiettivo di valutazione 1.1.3.3 Gestire reclami

**Situazione iniziale:**

Lei lavora presso il Servizio clienti di uno shop online. Un cliente ha acquistato un apparecchio per preparare i popcorn. La prima volta che ha voluto utilizzarlo ha notato che manca il coperchio. Il cliente reclama via e-mail precisando che l'apparecchio, così come è stato fornito, non è utilizzabile.

### Esercizio:

Risponda al cliente via e-mail proponendogli una soluzione adeguata al suo problema. Saranno valutate la correttezza del contenuto e della formulazione con complessivi 5 punti.

Senza nome - Messaggio (HTML)

File Messaggio Inserisci Opzioni Formato testo Revisione

Taglia Copia Copia formato

Appunti

Testo base

Rubrica Controlla nomi

Allega file Allega elemento Firma

Completa Priorità alta Priorità bassa

Categorie Zoom

Invia A... Cc...

Oggetto:

Punti  
ottenuti  
per pagina:

**Punti****Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Esercizio 5****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.2 Valutare risultati****Situazione iniziale:**

Lei collabora a un importante progetto nel quale sono coinvolte diverse persone. Dopo ogni riunione del gruppo di progetto riceve un verbale, in cui, fra le diverse informazioni, trova le scadenze più importanti.

**Esercizi:**

- a) Oltre alle scadenze, quali altre importanti informazioni, utili per il successo del progetto, può trovare nei verbali?  
Elenchi due dati. Per ogni dato pertinente lei ottiene ½ punto, in totale 1 punto.

1) Scadenze

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

- b) Quali strumenti si possono utilizzare per gestire le scadenze?  
Elenchi due possibilità.  
Per ogni strumento corretto lei ottiene ½ punto, in totale 1 punto.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**



Punti

**Esercizio 6****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.6 Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio****Situazione iniziale:**

Le fotocopiatrici esistenti presso l'azienda formatrice, rispettivamente presso il datore di lavoro, devono essere sostituite. Non soddisfano più né alle esigenze attuali né allo stato della tecnologia. Naturalmente i collaboratori hanno molte aspettative nei confronti dei nuovi apparecchi che ritengono dovrebbero essere veloci, silenziosi, ecologici, fare fotocopie a colori, permettere ingrandimenti fino al formato A3, bucare e rilegare, ecc. Per la fornitura di 10 fotocopiatrici lei ha a disposizione un budget massimo di CHF 30'000. Ha ricevuto le seguenti offerte.

---

**Offerente 1:** 10 apparecchi multifunzione (stampante, scanner e fax) al prezzo di CHF 2'700 per apparecchio; in opzione c'è la possibilità di aver un contratto di manutenzione al prezzo di CHF 0.04 per ogni copia effettuata.  
Funzionamento: 20 pagine al minuto, 10 pagine al minuto con stampa fronte-retro, dispositivo integrato per rilegare e bucare, ingrandimento fino al formato A3, label Energy Star che designa il risparmio energetico, sistema online che rileva sia le parti da sostituire sia gli errori di funzionamento.

---

**Offerente 2:** 10 apparecchi multifunzione (stampante, scanner e fax) con dispositivo integrato per rilegare e bucare. Malgrado stampa 30 pagine al minuto (15 pagine per stampa fronte-retro), l'apparecchio lavora con un'emissione sonora ridotta. Sono possibili gli ingrandimenti A3. Gli apparecchi con il label Energy Star che designa il risparmio energetico, sono offerti al prezzo unitario di CHF 2'800.

---

**Offerente 3:** 10 apparecchi multifunzione (stampante, scanner e fax) con dispositivo che permette di piegare le copie. La funzione per il risparmio energetico (Energy Star) permette un risparmio dei costi per l'elettricità. Gli apparecchi possono essere acquistati (CHF 3'200 per apparecchio) oppure essere presi in leasing a buone condizioni. Grazie ad un filtro che trattiene le particelle fini dei toner, gli apparecchi possono essere collocati vicini al posto di lavoro. Velocità di stampa: 30 pagine al minuto, 15 pagine al minuto per stampa fronte-retro. Viene consigliato un contratto di manutenzione al prezzo di CHF 0.04 per copia effettuata.

---

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Esercizi:**

- a) In che modo intende rilevare le esigenze e desideri dei/delle collaboratori/trici riguardo ai nuovi apparecchi? Descriva come intende rilevare le esigenze e i desideri **(procedimento)** e quali **strumenti** intende impiegare.  
Per la descrizione del procedimento lei ottiene 1 punto;  
ottiene pure 1 punto per gli strumenti, al massimo 2 punti.

Procedimento: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Strumenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

- b) Completare la tabella seguente con tre ulteriori criteri che lei ritiene importanti.  
Per ogni criterio corretto lei ottiene 1 punto, al massimo 3 punti.

Criteri	Offerente 1	Offerente 2	Offerente 3
I limiti di costo sono rispettati	si	si	no
È offerto un servizio di manutenzione	si	no	si
Velocità di stampa conforme alle aspettative	no	si	si
Apparecchio multifunzionale	Possibile per tutti gli offerenti, criterio non utilizzabile		
Possibilità d'ingrandimento	A3	A3	no
Apparecchio ecologico ( <i>Energy Star</i> )	Possibile per tutti gli offerenti, criterio non utilizzabile		
1)			
2)			
3)			

- c) Decida per una delle tre offerte e motivi la sua scelta.  
Se la motivazione è pertinente lei ottiene 1 punto.

Scelta dell'offerta: \_\_\_\_\_

Motivazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 7****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita****Situazione iniziale:**

Dopo aver richiamato un cliente senza ottenere risultati lei decide di avviare una procedura d'esecuzione.

**Esercizi:**

- a) Completare il diagramma di flusso della pagina seguente inserendo, nel giusto ordine, i **numeri da 1 a 7** corrispondenti alle "**procedure**" elencate nel seguito.  
Per ogni attribuzione del numero corretto lei ottiene ½ punto, in totale 3½ punti.

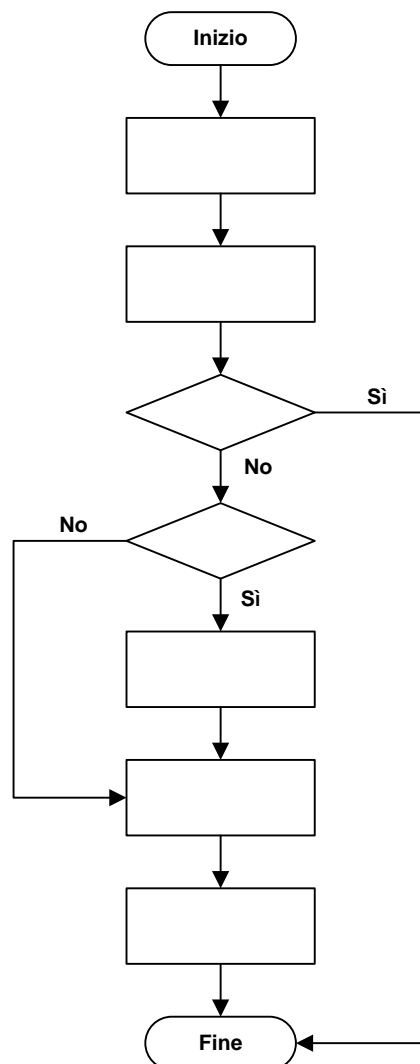
Procedura	Numero
Rigetto dell'opposizione	1
Opposizione?	2
Domanda di realizzazione (istanza di fallimento)	3
Domanda d'esecuzione	4
Pagamento?	5
Domanda di proseguimento	6
Emissione del precetto esecutivo	7

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

## Diagramma di flusso

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

- b) In quali tre fasi intermedie (vedi esercizio a) la procedura è di sua competenza, ossia del creditore?

Per ogni risposta corretta lei ottiene  $\frac{1}{2}$  punto, in totale  $1\frac{1}{2}$  punti.

---

---

---

---

- c) Come registra la fattura dell'Ufficio Esecuzioni e Fallimenti per l'anticipo delle spese d'esecuzione? Per la registrazione contabile esatta lei ottiene 1 punto.

Potete utilizzare i seguenti conti:

- Debitori (Crediti FeP)
- Perdite su debitori (Perdite su crediti)
- Creditori (Debiti FeP)
- Delcredere (Correzione di valore dei crediti)

**Registrazione contabile:**

Dare	Avere

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

**Esercizio 8****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti****Situazione iniziale:**

La Sprudel SA, una grande azienda svizzera attiva nel commercio delle bevande, organizza ogni anno una giornata di sensibilizzazione per i dipendenti dei reparti Vendita e Servizio clienti. Il suo superiore la incarica di organizzare la parte della formazione che riguarda la conduzione dei colloqui di vendita.

**Esercizio:**

Per ogni fase della consulenza, formuli una descrizione adeguata nella tabella della pagina seguente.

Per ogni descrizione lei ottiene 1 punto, in totale 5 punti.

Punti

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

	Descrizione (obiettivo)
Fase 1 Saluto/accoglienza	
Fase 2 Identificare i bisogni	
Fase 3 Argomentazione	
Fase 4 Conclusione	
Fase 5 Verifica della procedura	

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:



Punti

**Esercizio 9****7 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti****Situazione iniziale:**

Nello svolgimento dell'attività lavorativa, lei si trova quotidianamente a contatto con dati personali. Pertanto è importante che lei sappia come trattare questi dati.

**Esercizi:**

- a) Cosa si intende per dati personali? Crociare l'affermazione corretta.  
Per ogni risposta corretta lei ottiene ½ punto.

- ☐ Informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona fisica.
- ☐ Informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona giuridica.
- ☐ Informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona fisica o una persona giuridica.

- b) Quali dei seguenti dati sono dati personali? Croci la casella corretta.  
Per ogni casella indicata correttamente lei ottiene ¼ di punto, in totale 2 punti.

Dati	Dati personali	Nessun dato personale
Gestione dei medicinali nella farmacia di un ospedale (quantità e data di scadenza dei farmaci in magazzino)		
Cartoteca del personale (compresi dati privati)		
Statistica sull'occupazione svizzera		
Cartoteca del personale (solo nome, cognome e funzione, senza dati privati)		
Piano chiavi di un ufficio (quali porte sono aperte dalle diverse chiavi)		
Elenco dei pazienti di un ospedale cantonale		
Elenco dei creditori di un piccolo comune		
Tabella degli infortuni della SUVA (elenco dei tipi di incidenti suddivisi per sesso ed età)		

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

c) Attraverso quali dati si possono identificare le persone?

Indicare con una crocetta la casella corretta.

Per ogni casella indicata correttamente lei ottiene  $\frac{1}{4}$  di punto, in totale 2 punti.

Informazioni a disposizione	Identificabile	Non identificabile
Beneficiario di una rendita AI		
Cliente n. 4'586 nella banca dati clienti		
Sostituto del Consigliere di Stato del Canton Ticino		
«Gianni (43)» (Annuncio su un giornale locale)		
Il presidente dell'Associazione svizzera dei docenti		
Uno studente di medicina a Berna (menzione di un autore in un lavoro di ricerca)		
Numero AVS: 789.4536.9657.97		
Un impiegato senza formazione, nel ramo della gastronomia, percepisce in media CHF 3'407 di stipendio mensile lordo.		

d) Dati personali possono fornire informazioni su orientamento religioso, ideologico, politico, sindacale, oppure su attività, salute, sfera privata, appartenenza a un'etnia o provenienza, misure di sostegno sociale o provvedimenti penali (sanzioni giudiziarie).

In quali dei seguenti casi elencati si tratta di dati personali degni di particolare protezione? Crociare la casella corretta.

Per ogni casella indicata correttamente lei ottiene  $\frac{1}{4}$  di punto, in totale 2½ punti.

Affermazione	Dati personali speciali	Non sono dati personali speciali
.... è impiegato presso la ditta Bianchi & Verdi SA.		
.... è membro di Scientology.		
.... è malato di cancro.		
.... ha subito una condanna per violenza domestica.		
.... è di nazionalità inglese.		
.... percepisce una rendita AI.		
.... è in cura medica a causa di un incidente.		
.... ha un reddito imponibile pari a CHF 87'400.		
.... è vedovo.		
.... è membro della Chiesa protestante.		

Punti  
ottenuti  
per pagina:

**Esercizio 10****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi****Situazione iniziale:**

Lei ha organizzato un evento per i collaboratori della sua azienda.  
Ora desidera conoscere il grado di soddisfazione dei partecipanti all'evento.

**Esercizio:**

Nella tabella sulla pagina seguente elenchi due criteri di valutazione per ogni argomento (veda gli esempi formulati).  
Ogni criterio può essere utilizzato una sola volta.  
Per ogni criterio pertinente lei ottiene ½ punto, in totale 5 punti.

Punti

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

Argomento	Criterio
Esempio: Luogo	Esempio: 1) Raggiungibilità 2) Disponibilità di posteggi
Locali	1)
	2)
Tempi programmati	1)
	2)
Programma (contenuti)	1)
	2)
Ristorazione	1)
	2)
Atmosfera / ambiente fra i partecipanti	1)
	2)

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

## Punti

## Esercizio 11

**6 punti**

**Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti**

**Situazione iniziale:**

Lei è impiegata/o presso l'ufficio del personale. Ha ricevuto l'incarico di redigere una lettera di risposta alle candidature ricevute per i posti di tirocinio previsti per l'estate 2016, per invitare i candidati a pazientare. Ha già una prima bozza. Prima di presentare la lettera alla responsabile del personale verifichi che non ci siano errori.

### Esercizio:

Corregga il testo seguente dal punto di vista grammaticale e ortografico e completi gli spazi vuoti con i termini appropriati. Per ogni errore trovato lei ottiene ½ punto, per ogni termine appropriato 1 punto, in totale 6 punti.

Egregio Signor Campione	<b>Correzioni:</b>
vi ringraziamo per la sua candidatura e con la presente ne attestiamo la ricezione. Il suo interesse per un posto di tirocinio di impiegato di commercio presso la nostra azienda ci fa molto piacere.	..... ..... ..... .....
La selezione dei candidati per la formazione che inizierà nel 2016 comincerà, al più tardi, a inizio novembre 2015.	..... ..... .....
La sua candidatura, è stata inserita nel nostro programma gestionale informatizzato.	..... ..... .....
I dati registrati saranno eliminati al più tardi quattro mesi dopo la conclusione della _____.	..... ..... .....
In ogni momento lei ha comunque diritto di richiedere la cancellazione dei suoi dati personali.	..... ..... .....
In allegato, a nostro _____, le ritorniamo i documenti di candidatura.	..... ..... .....
La contatteremo appena possibile e, nel frattempo, la invitiamo a pazientare.	..... .....
Cordiali saluti	

Punti

**Esercizio 12****7 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi****Situazione iniziale:**

Lei è impiegata/o presso una piccola azienda commerciale. Lo smistamento della posta in entrata è regolato chiaramente e fa parte dei suoi compiti.

**Esercizi:**

- a) Sulla pagina seguente lei trova il diagramma di flusso con caselle (di attività e decisione) provviste di numeri. Numeri le varie attività elencate qui di seguito secondo il diagramma di flusso (numeri 1 e 3 fino a 12). Un'attività non è stata elencata; la menzioni nell'ultima riga della tabella.

Per ogni attività lei ottiene  $\frac{1}{2}$  punto e per ogni descrizione pertinente  $\frac{1}{2}$  punto, in totale 6 punti.

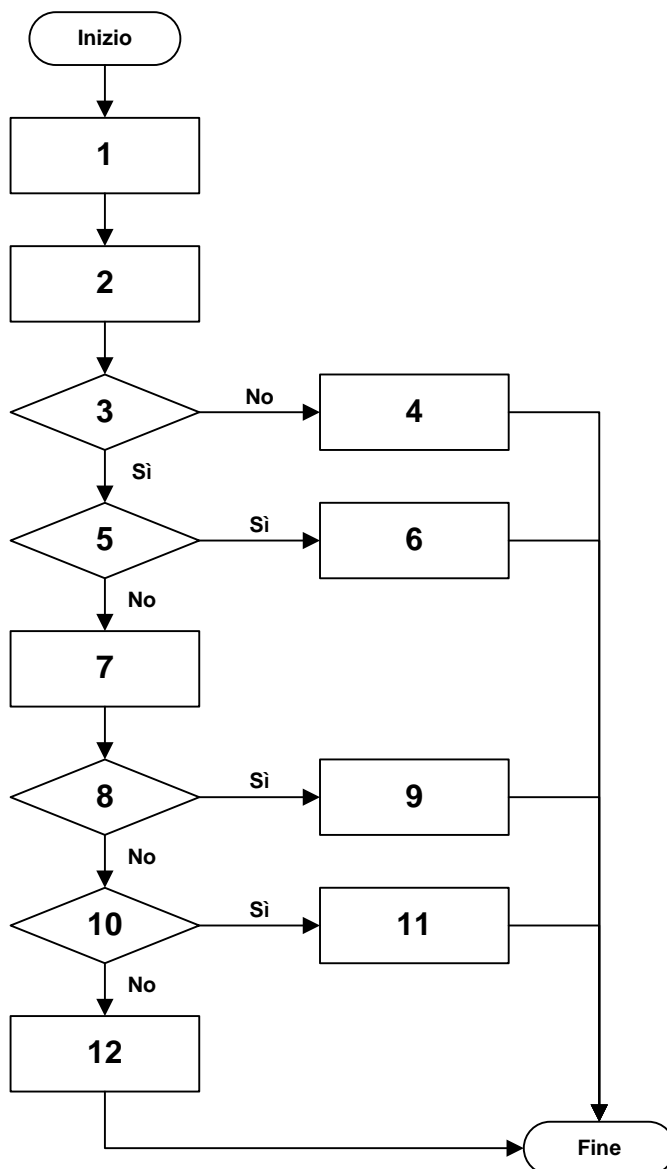
Numero	Attività
	Si tratta di un'ordinazione?
	Si tratta di una fattura?
	Il postino consegna la posta
	Trasmettere alla contabilità
	Trasmettere la busta ancora chiusa alla direzione aziendale
	Consegnare il resto della posta all'amministrazione
	Aprire le lettere
	La posta è indirizzata a noi?
	La posta è indirizzata personalmente al direttore?
<b>2</b>	Verificare l'indirizzo del destinatario
	Trasmettere al reparto acquisti

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

## Diagramma di flusso



- b) La corrispondenza indirizzata a una persona specifica dev'essere trasmessa chiusa. Motivi l'affermazione. Per una risposta pertinente lei ottiene 1 punto.

---

---

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 13****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Utilizzare le conoscenze della propria azienda****Situazione iniziale:**

L'immagine è una rappresentazione personale che gli individui hanno di un marchio, di un prodotto o di una società. I singoli elementi dell'immagine hanno un ruolo importante nella percezione e nella valutazione di questa reputazione.

**Esercizio:**

Nella tabella seguente elenchi quattro fattori che possono giocare un ruolo importante per la percezione e la valutazione dell'immagine di un'azienda. Per ogni fattore indichi come lei potrebbe influenzare positivamente l'immagine della sua azienda.

Per ogni fattore menzionato lei ottiene  $\frac{1}{2}$  punto;

per ogni modalità di intervento personale 1 punto, in totale 6 punti.

Fattore d'immagine	Come intervenire personalmente?

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**



**Esercizio 14****4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con i clienti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti****Situazione iniziale:**

Lei riceve l'incarico di gestire un reclamo scritto. Il suo superiore desidera che lei prenda contatto telefonicamente la cliente allo scopo di chiarire la situazione.

La cliente chiede chiarimenti sui seguenti punti:

- una parte della merce è stata fornita in doppio;
- non vuole assumersi i costi per il rinvio della merce;
- il termine per ritornare la merce è già scaduto.

**Esercizi:**

- a) Si sta preparando per il colloquio telefonico: formuli due domande aperte per evadere il reclamo in modo mirato. Formuli le due domande aperte.  
Per ogni domanda lei ottiene 1 punto, in totale 2 punti.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- b) Formuli due domande chiuse.  
Per ogni domanda chiusa lei ottiene 1 punto, in totale 2 punti.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punti

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**