

Esame finale di pratica professionale – scritto 2018 / serie 1
(Ordinanza sulla formazione 2012)

Nome della/del candidata/o

Cognome della/del candidata/o

Numero del candidato/
della candidata (se conosciuto)

Circondario d'esame:

FOA azienda /
FOS Scuola e stage di lunga durata:

Tipo di formazione:
(crociare la casella
corrispondente)

☐ regolare

☐

Art. 15
(scuola/practica)

☐

Art. 32 (postformazione per adulti)

Si prega di notare quanto segue:

1. L'esame comprende la parte scritta allegata.

Esercizi	Punteggio massimo	Punti ottenuti	Nota
Esercizio 1 con 4 esercizi parziali	13 punti		
Esercizi 2 -15	59 punti		
Totale	72 punti		

2. La presente serie comprende 15 esercizi, uno dei quali con 4 esercizi parziali per complessive 26 pagine. Vogliate controllare se l'esame è completo.
3. Nelle righe corrispondenti indicate il vostro nome, cognome, numero di candidato (se conosciuto), circondario d'esame e il nome dell'azienda di tirocinio / della scuola.
4. Gli esercizi possono essere risolti nell'ordine desiderato.
5. Come mezzo ausiliario è autorizzata una calcolatrice tascabile, senza scrivente e non programmabile.
6. Prima di rispondere, leggete attentamente le domande.
7. Le vostre risposte devono fare riferimento esclusivamente alla situazione iniziale e all'impostazione dell'esercizio / del compito assegnato.
8. Controllate sempre la formulazione richiesta per la risposta (parole chiave, frasi complete ecc.).
9. Avete 90 minuti di tempo per risolvere gli esercizi.

Buon lavoro!

Esercizio 1 Esercizi parziali	EP 1/1	EP 1/2	EP 1/3	EP 1/4
Numero di punti ottenuti:				
Visto:				

Numero dei punti ottenuti negli esercizi corretti e visto delle perite / dai periti:

Esercizi 2 – 15	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	E 15
Numero di punti ottenuti:														
Visto:														

Firma delle perite / dei periti d'esame:

Esercizio 1**4 Esercizi parziali****Esercizio parziale 1****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con clienti****Situazione iniziale**

Lorenzo Mariani ha terminato con successo la formazione commerciale. Le sue materie preferite sono state ICA (Informazione, Comunicazione, Amministrazione) e E&S (Economia e Società). Durante il periodo di formazione ha ripetutamente sostenuto parenti e conoscenti nell'uso di Word, Excel, PowerPoint e ha coltivato da sempre l'ambizione di aprire un'attività in proprio nel settore informatico per offrire formazione e supporto alla clientela. Con i risparmi accantonati durante gli studi, ha fondato la "Office Chief SAGL" con sede alla *Via della Posta 1 a 6900 Lugano*.

Esercizio

Nell'ambito della nuova attività, Lorenzo Mariani sta progettando un corso di base Word. Per adattare efficacemente il livello di formazione alle esigenze dei partecipanti, Lorenzo Mariani sta allestendo un questionario da sottoporre agli iscritti al corso. Quali delle seguenti domande sono domande aperte? Massimo 2 punti.

- ☐ Ha mai lavorato con Word?
- ☐ Quali funzioni di Word conosce già?
- ☐ Lavora più di 2 ore a settimana con Word?
- ☐ In quale contesto usa Word?
- ☐ Le piacerebbe anche conoscere le basi di Excel?
- ☐ Possiede un computer?
- ☐ Come è venuto a conoscenza di questo corso?
- ☐ Sarebbe disposto a frequentare il corso anche di sabato?
- ☐ Che cosa le dice il termine "PowerPoint"?

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Esercizio parziale 2**5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti****Situazione iniziale**

Come molte altre società, l'Office Chief SAGL ha creato una sezione FAQ ("Frequently Asked Questions") sul proprio sito web.

Esercizio

- a) Nell'ambito della procedura d'iscrizione a un corso di formazione, un potenziale cliente che non ha consultato la sezione FAQ sul sito aziendale contatta l'Office Chief SAGL per avere alcune informazioni.
Risponda alle domande poste dal cliente che trova nella pagina successiva, considerando le indicazioni contenute nella sezione FAQ elencate di seguito.
Massimo 3 punti.

Risposte FAQ in ordine casuale

- A) Un rimborso della tassa di iscrizione non è possibile.
- B) Sì, se ci sono ancora posti disponibili.
- C) Via Internet tramite il nostro sito web o telefonicamente al numero 091 666 33 11.
- D) Sì, ma solo una volta per corso.
- E) Sì, ma nessun rimborso o altro cambiamento è possibile.
- F) Siamo lieti di considerare la sua iscrizione; può raggiungerci allo 091 666 33 11.
- G) No, non è possibile calcolare proporzionalmente la tassa di iscrizione al corso.
- H) No, tutto è incluso nella tassa di iscrizione al corso.
- I) Trovate informazioni dettagliate sul nostro sito Web.

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

1. È possibile partecipare a un corso iniziato da poco?

Risposta	Risposta FAQ
☐ Sì	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I
☐ No	

2. In caso di partecipazione a corso iniziato la tassa di iscrizione sarà adeguata di conseguenza?

Risposta	Risposta FAQ
☐ Sì	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I
☐ No	

3. È possibile effettuare un periodo di prova prima di iscriversi?

Risposta	Risposta FAQ
☐ Sì	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I
☐ No	

4. In caso di ritiro anticipato verrà restituita parte della tassa di iscrizione?

Risposta	Risposta FAQ
☐ Sì	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I
☐ No	

5. È possibile pagare la tassa di iscrizione a contanti in occasione dell'inizio del corso?

Risposta	Risposta FAQ
☐ Sì	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I
☐ No	

6. Il costo del materiale didattico non è compreso nella tassa di iscrizione?

Risposta	Risposta FAQ
☐ Sì	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐ F ☐ G ☐ H ☐ I
☐ No	

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

- b) Quali sono i vantaggi per l'azienda di disporre sul proprio sito web di una sezione con "Domande frequenti" (FAQ) nell'ottica della comunicazione con i clienti? Indichi due vantaggi. Massimo 2 punti.

1) _____

2) _____

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio parziale 3**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.2 Svolgere controlli dei risultati****Situazione iniziale**

L'Office Chief SAGL ha tenuto il 29 maggio 2018 un corso di base Word per gli ospiti della casa anziani Belvedere.

Alla fine del corso è stato sottoposto ai 17 partecipanti un sondaggio volto a verificare la loro soddisfazione.

Il sondaggio ha avuto i seguenti esiti.

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Né molto soddisfatto, né soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
8 persone	5 persone	2 persone	-	1 persona

Esercizio

Stabilisca se le affermazioni riportate di seguito sono corrette o errate. Massimo 3 punti.

corretto	errato	
☐	☐	La metà dei partecipanti al corso ha indicato quale grado di apprezzamento del corso "molto soddisfatto".
☐	☐	Più dell'80% dei partecipanti al sondaggio è risultato "soddisfatto" o "molto soddisfatto".
☐	☐	Tutti i partecipanti al corso hanno partecipato al sondaggio.
☐	☐	Tre dei partecipanti al sondaggio sono risultati insoddisfatti.
☐	☐	Poco meno del 6% dei partecipanti al corso ha dichiarato di non essere soddisfatto.
☐	☐	Due partecipanti al corso non hanno partecipato al sondaggio.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio parziale 4**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti****Situazione iniziale**

Al fine di migliorare ulteriormente la qualità dei corsi, l'Office Chief SAGL è particolarmente interessata al parere dei partecipanti che si sono detti "insoddisfatti" o "molto insoddisfatti" nell'ambito del sondaggio di soddisfazione. Di seguito trovate una lettera con la quale l'Office Chief SAGL desidera raccogliere informazioni più dettagliate sui motivi di insoddisfazione dei partecipanti.

Egregio signor Cavallini,

Ci riferiamo alla valutazione da lei espressa nell'ambito del sondaggio volto a verificare la soddisfazione dei partecipanti al corso Excel-base del 29 maggio 2017.

Rileviamo con rammarico il quale non è rimasto soddisfatto della qualità del corso che ha frequentato.

È nostra premura organizzare i corsi facendo affidamento alle nostre migliori competenze e orientando la formazione alle esigenze degli iscritti.

In questa prospettiva, per aumentare ulteriormente la qualità del nostro operato, le saremmo grati se ci illustrerebbe brevemente le ragioni della sua insoddisfazione.

Le chiediamo quindi cortesemente di farci pervenire le sue osservazioni all'indirizzo di posta elettronica info@office-chief.ch o in forma cartacea all'indirizzo Office Chief SA, Via della Posta 1, 6900 Lugano.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio

Nel testo della lettera sono presenti 6 errori (di ortografia e di contenuto). Evidenzi gli errori nel testo indicando la soluzione corretta. Massimo 3 punti.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 2**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.1****Gestire richieste di clienti****Situazione iniziale**

È impiegato in una cartoleria e, nella funzione che le è stata affidata, è responsabile della gestione della casella di posta elettronica, info@cartoleria.ch.

Esercizio

Riceve una e-mail dal signor Conz attraverso la quale ordina una penna stilografica molto particolare, l'ECRIDOR RETRO di *Caran d'Ache*. Il modello richiesto dal signor Conz è tuttavia fuori produzione e non è più disponibile. Risponda al cliente via e-mail e suggerisca una soluzione. Massimo 4 punti.

Da: info@cartoleria.chA: sebastian.conz@bluewin.ch

Oggetto:

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 3**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.1 Svolgere incarichi****Situazione iniziale**

Lavora per un grande distributore di elettrodomestici. Un cliente ha ordinato una lavatrice del tipo "Superwash 3590". L'apparecchio ha le seguenti caratteristiche/funzioni:

Colore bianco, porta a cerniera a destra, Swiss made, biancheria in cotone/colorato 20 - 95°C, indicazione del tempo rimanente, caricatore frontale, capacità di carico massimo 8 kg, avvio ritardato 1-24 ore, tecnologia a pompa di calore, volume del tamburo 60 litri, velocità di centrifuga 400-1500 giri/minuto, efficienza energetica A+++, tipo di connessione 230 Volt, rumore durante la fase di lavaggio 49 dB, rumore durante la fase di centrifugazione 74 dB, dimensioni dell'apparecchio: altezza 852 mm, larghezza 595 mm, profondità 600 mm, peso a vuoto 64 kg (escluso imballaggio 5 kg), prezzo CHF 3'000.00 (più 7,7% IVA).

Esercizio

Per la conferma dell'ordine dispone di un documento standard che deve essere completato con le indicazioni specifiche del prodotto scelto dal cliente. Gli importi in franchi e in euro sono da arrotondare al franco o all'euro interi.

Massimo 4 punti.

Siamo lieti di confermarle l'ordinazione di una lavatrice _____.

L'apparecchio consegnato sarà di colore bianco. Le dimensioni (LxAxP) sono _____ cm

x _____ cm x _____ cm e il peso _____ kg. L'emissione di rumore raggiunge al

massimo i _____ e la classe di efficienza energetica è _____. Per l'utilizzo

della lavatrice è necessaria una presa con una tensione di rete di _____. Il prezzo è

di CHF _____ (IVA inclusa), per le spedizioni all'estero di EUR

_____ (IVA esclusa) con cambio di 1.20.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 4**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Elaborare dati di clienti****Situazione iniziale**

Ha ricevuto l'incarico di verificare la presenza di errori nel database dei clienti.

Esercizio

Evidenzi nel seguente estratto le voci e i campi errati. Massimo 3 punti.

No. cliente	Titolo	Nome	Cognome	Strada	CAP	Luogo	Paese	Saluto
1210	Signor	Pietro	Rossi	Via Livio 18	6830	Chiaso	CH	Egregio signor Rossi
1211	Signora	Fabienne	Moser	Via Ciseri 5	6900	Lugano	CH	Gentile signora Moser
1212	Signora	Patrizia	Agnelli	Corso Francia	10145	Torino	CH	Gentile signora Agnelli
1213	Signor	Felix	Seiler	Poststrasse 24	5000	Aarau	CH	Egregio signor Studer
1214	Signora	Clara	Roy	Neuengasse 42	2502	Biel	CH	Gentile signora Roy
1215	Signora	Remo	Introzzi	Piazza Nosedo 1	6500	Bellinzona	CH	Egregio signor Introzzi
1216	Signora	Sara	Gaio	Murbacherstrasse 4	6002	Luzern	CH	Gentile signora Gaio
1217	Signor	Lars	Borner	Langgasse 16	9008	St. Gallen	CH	Egregio signor Borner
1218	Signora	Giovannini	Anita	Via Cantone 14	6517	Arbedo	CH	Gentile signora Giovannini
1219	Signora	Piera	Pedrazzini	Casella postale 12	6600	Locarno	CH	Egregia casella postale
1220	Signor	Martin	Etter	Seestrasse 2	3600	Thun	CH	Egregio signor Etter

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 5**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.4****Formulare reclami nei confronti di partner commerciali****Situazione iniziale**

Il Codice delle obbligazioni fornisce informazioni su come affrontare situazioni in cui sono stati forniti beni difettosi. Spesso tali situazioni sono regolate secondo quanto previsto dall'articolo 205.

Art. 205

7. Oggetto dell'azione di garanzia

a. Azione redibitoria od estimatoria

¹ Quando sia dovuta la garanzia pei difetti della cosa, il compratore ha la scelta di chiedere coll'azione redibitoria la risoluzione della vendita o coll'azione estimatoria il risarcimento pel minor valore della cosa.

² Quando sia chiesta la risoluzione e il giudice non la trovi giustificata dalle circostanze, sarà in sua facoltà di aggiudicare soltanto l'indennità pel minor valore della cosa.

³ Quando l'indennità per la diminuzione di valore uguagli l'ammontare del prezzo di vendita, il compratore può chiedere soltanto la risoluzione.

Esercizio

Determini se le seguenti affermazioni sono corrette o errate secondo l'articolo 205 del Codice delle obbligazioni. Le risposte devono essere motivate. Massimo 3 punti.

a) Con l'azione redibitoria viene adeguato il prezzo di acquisto di una cosa. Motivazione	☐ vero	☐ falso
b) Con l'azione estimatoria si vuole ottenere una riduzione del prezzo al minor valore della cosa. Motivazione	☐ vero	☐ falso
c) Se il valore più basso corrisponde al prezzo di acquisto, l'acquirente può solo richiedere la risoluzione del contratto. Motivazione	☐ vero	☐ falso

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 6**7 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti****Situazione iniziale**

I verbali riportano in forma scritta i contenuti delle discussioni e delle decisioni di gruppi di lavoro.

Esercizi

- a) Completare il testo sottostante introducendo le 10 espressioni mancanti facendo riferimento alle possibilità elencate nella tabella seguente.

Massimo 5 punti.

ascoltare	errore	data
tipo di verbale	elenco delle trattande	cliente
redigere	prendere appunti	descrivere
fresenti	futuro	pendenze
luogo	appuntamenti	assenti

Prima di tutto è necessario informarsi sul _____ richiesto.

Successivamente si riportano sul verbale il _____, la data,

l'ora di inizio e di conclusione della riunione. In seguito è necessario indicare l'elenco dei _____ e degli eventuali _____.

L'_____ è molto importante perché illustra i temi affrontati nel corso della riunione. Durante l'incontro, il verbalista deve _____, _____ e aggiornare la lista delle _____ e degli _____ in sospeso.

Dopo un controllo approfondito, il verbale viene inviato a tutti i partecipanti alla riunione. Eventuali feedback saranno integrati e verranno corretti gli _____.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

- b) Al termine delle riunioni è necessario elencare le eventuali pendenze e inserirle nel verbale. Indichi 3 contenuti che è utile inserire nell'elenco delle pendenze. Massimo 2 punti.

1) _____

2) _____

3) _____

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 7**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.4** Preparare e svolgere colloqui con clienti**Situazione iniziale**

Lavora per un fornitore di telefonia mobile, nella funzione che le è stata assegnata opera a stretto contatto con la clientela. Il suo datore di lavoro tiene molto alle esigenze della clientela.

Esercizio

Formuli tre domande (una per ogni tipologia indicata nella tabella) per identificare le esigenze dei clienti relativamente all'acquisto di un nuovo telefono cellulare.

Massimo 3 punti.

Formulazione della domanda	Tipo di domanda		
	Domanda aperta	Domanda aperta	Domanda aperta
		X	
			X
	X		

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 8**5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi****Situazione iniziale**

Per l'organizzazione di un corso di formazione ha richiesto il seguente listino prezzi ad una struttura che dispone di sale per seminari e riunioni.

Sala Monte San Salvatore

Dimensione	60 m ²
Capienza (escluso il relatore)	disposizione ad anfiteatro: 50 posti disposizione ad aula: 30 posti disposizione a ferro di cavallo: 20 posti
Infrastruttura standard	1 notebook, 1 beamer, 2 flip-chart, 1 pannello da affissione
Costi di locazione, compresa l'infrastruttura standard (CHF) per fascia oraria	450.00 (orario 08.00 - 17.00) 300.00 (orario 08.00 - 12.00 o 13.00 - 17.00) 350.00 (ore 18.00 - 22.00) 600.00 (ore 08.00 - 22.00)

Sala Monte Generoso

Dimensione	32 m ²
Capienza (escluso il relatore)	disposizione ad anfiteatro: 25 posti disposizione ad aula: 16 posti disposizione a ferro di cavallo: 10 posti
Infrastruttura standard	1 notebook, 1 beamer, 1 flip-chart
Costi di locazione, compresa l'infrastruttura standard (CHF) per fascia oraria	250.00 (orario 08.00 - 17.00) 150.00 (orario 08.00 - 12.00 o 13.00 - 17.00) 200.00 (ore 18.00 - 22.00) 350.00 (ore 08.00 - 22.00)

Sala Monte Brè

Dimensione	28 m ²
Capienza (escluso il relatore)	disposizione ad anfiteatro: 20 posti disposizione ad aula: 14 posti disposizione a ferro di cavallo: 8 posti
Infrastruttura standard	1 notebook, 1 beamer, 1 flip-chart
Costi di locazione, compresa l'infrastruttura standard (CHF) per fascia oraria	230.00 (orario 08.00 - 17.00) 140.00 (orario 08.00 - 12.00 o 13.00 - 17.00) 190.00 (ore 18.00 - 22.00) 340.00 (ore 08.00 - 22.00)

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Sala Monte San Giorgio

Dimensione	40 m ²
Capienza (escluso il relatore)	disposizione ad anfiteatro: 30 posti disposizione ad aula: 20 posti disposizione a ferro di cavallo: 14 posti
Infrastruttura standard	1 notebook, 1 beamer, 1 flip-chart
Costi di locazione, compresa l'infrastruttura standard (CHF) per fascia oraria	300.00 (orario 08.00 - 17.00) 200.00 (orario 08.00 - 12.00 o 13.00 - 17.00) 250.00 (ore 18.00 - 22.00) 450.00 (ore 08.00 - 22.00)

Opzioni supplementari (con relativo costo in CHF) disponibili in tutte le sale

Notebook	15.00 per ogni pezzo aggiuntivo al giorno
Flip-chart	12.00 per ogni pezzo aggiuntivo al giorno
Pannelli da affissione	20.00 per ogni pezzo aggiuntivo al giorno
Snack (per pausa caffè e/o pausa pomeridiana)	10.00 per persona ogni mezza giornata

Esercizi

Deve organizzare una formazione per quante più persone possibile rispettando i seguenti vincoli:

- la formazione deve svolgersi dalle 13.00 alle 17.00;
- tutti i partecipanti devono disporre di un notebook;
- la disposizione dei posti deve essere ad aula;
- deve essere previsto uno snack per tutti i partecipanti (compreso il relatore);
- sono necessari un beamer e due flip-chart;
- il costo massimo per l'affitto della sala, comprese le infrastrutture e lo snack, non deve superare CHF 700.00.

Quale sala sceglie? A quanto ammonta il costo totale per la soluzione prevista (affitto della sala, costi per le infrastrutture e per lo snack)?

Identifichi i singoli elementi di costo illustrando i calcoli svolti.

Massimo 5 punti.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzioni:

Sala: _____

Numero persone: _____

Costo sala: _____

Notebook: _____

Flip-chart: _____

Snack: _____

Totale (CHF): _____

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto: _____

Punti

Esercizio 9**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.2 Spiegare prodotti e servizi della concorrenza****Situazione iniziale**

Le aziende A e B si suddividono il mercato svizzero dei pezzi di ricambio.

L'azienda A opera con una politica dei prezzi molto aggressiva.

Esercizi

a) Quali possibilità ha la società B per attirare clientela a scapito dell'azienda A?
Indichi quattro possibili opzioni. Massimo 2 punti.

- *Dimostrare grande flessibilità nella consegna della merce*

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

b) Quali possibilità ha l'azienda B per assumere informazioni sulla società A?
Indichi almeno due possibilità. Massimo 1 punto.

- *Effettuare acquisti di prova presso l'azienda A*

1) _____

2) _____

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Esercizio 10**8 punti**

Obiettivi di valutazione 1.1.7.6 **Procurare e amministrare materiale e installazioni per uffici**

Situazione iniziale

La sua azienda la incarica di effettuare ogni 2 settimane un'ordinazione di materiale d'ufficio.

Per eseguire l'ordinazione ha a disposizione una tabella con le necessarie indicazioni relative ai diversi prodotti. L'ordinazione di un prodotto è autorizzata solo nel caso in cui i quantitativi minimi di scorta non sono raggiunti.

Nell'effettuare le operazioni consideri che il valore totale del magazzino non può superare l'importo di CHF 1'244.50.

Esercizio

Inserisca il suo ordine nella tabella riportata nella pagina seguente tenendo conto dei criteri descritti nella situazione iniziale. Calcoli il valore dell'ordine e il valore complessivo dello stock finale.

Massimo 8 punti.

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Articolo	Stock		Minimo	Massimo	Confezione (unitario)	Prezzo	Valore CHF	Ordinazione	Valore CHF
	Numero	Unitario	Stock	Stock			Stock		ordinazione
Carta per fotocopie A4 (scatola da 5 pacchi)	20	pacco	5	6	scatola	49.90	199.60		
Carta per fotocopie A3	1	scatola	1	3	scatola	4.00	4.00		
Blocco per appunti a quadretti A4	6	pezzo	10	15	pezzo	3.50	21.00		
Blocco per appunti a quadretti A5	15	pezzo	10	15	pezzo	2.80	42.00		
Etichette bianche	3	pezzo	2	5	pezzo	3.20	9.60		
Etichette verdi	2	pezzo	2	5	pezzo	3.30	6.60		
Blocco per annotazioni telefonate	4	pezzo	5	7	pezzo	1.80	7.20		
Carta A4 (160gr.)	5	scatola	5	7	scatola	7.80	39.00		
Carta A3 (160gr.)	1	scatola	1	3	scatola	9.90	9.90		
Buste A4 senza finestra	1	scatola	1	3	scatola	38.00	38.00		
Buste B5 senza finestra	3	scatola	3	5	scatola	42.00	126.00		
Buste C4 senza finestra	3	scatola	3	5	scatola	38.00	114.00		
Buste C5 con finestra	3	scatola	3	5	scatola	48.00	144.00		
Buste C5 senza finestra	4	scatola	2	4	scatola	42.00	168.00		
Lucidi per stampante	2	scatola	1	3	scatola	12.80	25.60		
Lucidi per retroproiettore	1	scatola	1	3	scatola	11.80	11.80		
Matite	9	pezzo	15	30	pezzo	0.50	4.50		
Penna biro (box a 50 pezzi)	25	pezzo	1	2	box	48.00	24.00		
Penna biro PaperMate nero	2	pezzo	2	5	pezzo	2.20	4.40		
Penna biro PaperMate blu	2	pezzo	2	5	pezzo	2.20	4.40		
Penna biro PaperMate rosso	2	pezzo	2	5	pezzo	2.20	4.40		
Gomme	2	pezzo	2	3	pezzo	1.90	3.80		
Forbici	1	pezzo	1	2	pezzo	5.70	5.70		
Rulli adesivi	2	pezzo	1	2	pezzo	4.90	9.80		
Righe	2	pezzo	3	5	pezzo	4.50	9.00		
Temperamatite	1	pezzo	1	2	pezzo	6.50	6.50		
Calcolatrici	1	pezzo	1	2	pezzo	19.90	19.90		
Scotch nastro adesivo	2	pezzo	1	3	pezzo	4.50	9.00		
Scotch ricarica nastro adesivo	10	pezzo	10	20	pezzo	1.90	19.00		
Graffette	1	scatola	1	2	box	14.50	14.50		
Foratrici	1	pezzo	1	2	pezzo	17.90	17.90		

Valore dello stock:

Ordinazione:

Valore aggiornato dello stock:

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 11**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Elaborare dati di clienti****Situazione iniziale**

L'azienda Scarpaland gestisce una prospera attività di vendita per corrispondenza di calzature.

Per pianificare le possibili attività pubblicitarie in modo più mirato, si è stabilito di analizzare il comportamento di acquisto dei clienti. L'azienda decide di strutturare le diverse informazioni relative ai clienti considerando i seguenti segmenti: informazioni personali, informazioni sul luogo di domicilio e informazioni sui comportamenti di consumo.

Esercizio

Descriva quali informazioni devono essere raccolte per ogni segmento individuato indicandone almeno tre per ogni categoria. Massimo 4 punti.

Informazione sul cliente		
Informazioni sulla persona	Informazioni sul luogo di domicilio	Informazioni sui comportamenti di consumo
<i>Esempio nome/cognome</i>	<i>Esempio Indirizzo (via, numero civico, CAP/Luogo)</i>	<i>Esempio Valore medio di ogni acquisto</i>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 12**6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti****Situazione iniziale**

Lavora nel settore amministrativo della sua azienda e ha accesso a diversi dati interni e relativi ai clienti.

Esercizio

Valuti se i dati riportati nella tabella seguente sono dati riservati (R) o dati pubblici (P). Giustifichi l'attribuzione all'una o all'altra categoria. Massimo 6 punti.

Documento	R	P	Giustificazione
Database di clienti aziendali			
Rapporto annuale dell'azienda (quotata in borsa)			
Linee guida aziendali			
Conteggio degli straordinari dei dipendenti			
Documenti sulle strategie aziendali			
Organigramma aziendale			

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

Esercizio 13**3 punti**

Obiettivo di valutazione 1.1.7.5 **Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna**

Situazione iniziale

La comunicazione interna costituisce un elemento fondamentale per ogni azienda.

Esercizio

Quali sono le conseguenze negative di una comunicazione interna carente? Indichi tre possibili conseguenze a cui un'azienda è esposta nel caso di una comunicazione interna inefficiente. Massimo 3 punti.

1)

2)

3)

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Esercizio 14**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1****Elaborare documenti scritti****Situazione iniziale**

Dopo aver completato il bilancio di fine anno è stato redatto il testo di commento dei dati.

Esercizio

Completare l'allegato considerando che la cifra d'affari complessiva nel 2016 ammontava a CHF 5'380'200. Massimo 4 punti.

Allegato al bilancio di fine anno

Il Consiglio di amministrazione è lieto di presentarvi l'allegato di bilancio per l'esercizio 2017.

La cifra d'affari di CHF _____ è leggermente superiore (+ 2%) rispetto all'anno precedente. Tale aumento deriva dall'introduzione di un nuovo piano dei conti e segnatamente dal cambiamento delle modalità di registrazione dei ricavi derivanti dall'affitto delle sale riunioni. In passato gli affitti venivano registrati come riduzione delle spese di locazione, a partire dal 2017 sono stati invece contabilizzati sotto la voce "Ricavi per affitto sale".

La cifra d'affari, secondo il vecchio schema dei conti ammonterebbe a CHF _____, con una flessione pari al 3%.

I ricavi relativi all'affitto delle sale di CHF 269'010 è stato generato per due terzi dalla locazione delle sale riunioni a partner commerciali; tale importo corrisponde a CHF _____.

Il resto deriva dagli affitti versati dal municipio che ha fatto capo agli spazi dell'azienda in concomitanza del rinnovamento delle proprie sale.

L'utile 2017 ammonta al 5% della cifra d'affari annua ed è pari a CHF 274'390.20. Tale risultato è migliore del _____% (risultato da arrotondare al secondo decimale) rispetto all'utile previsto nel budget 2017 stimato in CHF 250'000.

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Esercizio 15**2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Applicare le conoscenze della propria azienda****Situazione iniziale**

L'azienda farmaceutica Doss Pharma vuole crescere e acquisire piccole aziende del settore. La Doss Pharma ha assegnato a un consulente esterno l'incarico di acquisire informazioni sui concorrenti e di inviare i dati rilevanti alla direzione.

Esercizio

Quale dipendente di Doss Pharma le viene affidato il compito di ampliare il questionario preparato dal consulente esterno aggiungendo 4 argomenti ai tre da lui individuati. Massimo 2 punti.

- *strategia*
- *struttura organizzativa*
- *contesto storico*

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

**Punti
ottenuti per
pagina:**

Visto: