

**Esame finale pratica professionale – scritto (serie 0 / 2017)**  
Ordinanza di formazione 2012 (Elenco di obiettivi di valutazione 2012 e 2017)

*L'esame comprende esercizi singoli. Il numero di esercizi, la loro importanza e dimensione (eventuale suddivisione in compiti) così come il numero massimo di punti sono variabili. La nota è calcolata come segue: (punteggio ottenuto / punteggio massimo) x 5 + 1*

Nome del/la candidato/a:	Cognome del/la candidato/a:
Numero del/la candidato/a (se conosciuto):	Circondario d'esame:
FOA: Azienda di tirocinio / FOS: Scuola e azienda di pratica:	
Tipo di formazione: <input type="checkbox"/> regolare <input type="checkbox"/> art. 15 (scuola / periodo di pratica) <input type="checkbox"/> art. 32 (formazione di recupero per adulti) (crociare ciò che conviene)	

**Attenzione alle seguenti istruzioni:**

1. L'esame comprende la parte scritta allegata. La ripartizione del tempo e dei punti è la seguente.

Esame	Tempo	Punteggio massimo	Punti ottenuti	Nota
11 esercizi	90 minuti	76 punti		

2. Questa serie zero comprende 11 esercizi, di cui uno comprendente 6 compiti, per complessive 22 pagine: vogliate controllare se l'esame è completo!
3. Su questo foglio indicate cognome, nome, numero del candidato, circondario d'esame, nome dell'azienda / scuola.
4. Potete risolvere i vari esercizi in qualsiasi successione.
5. Mezzo ausiliario ammesso: calcolatrice tascabile non programmabile.
6. Leggete attentamente le domande prima di iniziare a rispondere.
7. Per le vostre risposte riferitevi esclusivamente alla situazione iniziale.
8. Controllate sempre la forma con la quale dovete rispondere alle singole domande (frase completa, risposta con parole chiave ecc.).
9. Tempo a disposizione per svolgere l'esame scritto: 90 minuti.

**Buon lavoro!**

**Punti ottenuti e visto delle perite / dei periti d'esame che hanno corretto i rispettivi esercizi:**

Esercizi 1–10	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	Totale punti
Punti ottenuti:											
Visto:											

Esercizio 11 con 6 compiti	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	Totale punti
Punti ottenuti:							
Visto:							

**Firma delle perite / dei periti d'esame:**

Punti

**Esercizio 1****3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti****Situazione iniziale:**

La legge sulla protezione dei dati mira a proteggere i dati confidenziali e prescrive quali dati possono essere utilizzati o trasmessi a terzi.

**Esercizio:**

Il vostro superiore o un responsabile di settore vi espone diverse richieste. Valutate se gli esempi illustrati rientrano sotto la legge sulla protezione dei dati e formulate una giustificazione.

Per ogni crocetta nella giusta colonna ottenete ½ punto, per ogni giustificazione logica ottenete 1 punto, totale 3 punti.

Esempio	La legge sulla protezione dei dati è applicabile		Giustificazione
	sì	no	
«Per la riunione della direzione aziendale di settimana prossima mi servono ancora urgentemente alcuni documenti. Mi può allestire una statistica annuale sulle assenze dei nostri collaboratori?»			
«Un impiegato concorre a un nuovo posto di lavoro. Nel dossier di candidatura non ha indicato nessuna persona per fornire una referenza, ma il suo attuale capo è informato del cambiamento di posto di lavoro. Il responsabile del personale con cui l'impiegato ha avuto un colloquio di assunzione si informa presso l'attuale capo sulle prestazioni del suo collaboratore».			

---

 Punti  
 ottenuti  
 per pagina:

**Esercizio 2****3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Utilizzare le conoscenze della propria azienda****Situazione iniziale:**

Dall'ultimo sondaggio fra i clienti risulta l'auspicio che anche la ditta fornisca un proprio contributo alla sostenibilità ecologica.

La vostra ditta intende adottare misure ecologiche e a questo scopo ha indetto internamente un concorso di idee.

**Esercizio:**

Presentate alla direzione dell'azienda una misura ecologica sostenendola con due convincenti argomentazioni.

Ottenete 1 punto per la misura e 1 punto per ciascuna argomentazione, totale 3 punti.

**Misura**

Argomentazione 1

Argomentazione 2

Punti

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Esercizio 3****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Gestire dati dei clienti****Situazione iniziale:**

La qualità del servizio è decisiva per l'azienda commerciale in cui lavorate. Per rilevare meglio e in modo mirato il grado di soddisfazione dei clienti, la direzione ha deciso di utilizzare un modulo online per contattare la clientela.

**Esercizi:**

- a) Avete l'incarico di allestire un progetto del modulo per contattare la clientela. Oltre ai dati di base (già noti) dei clienti, elencate quattro importanti informazioni necessarie per elaborare in modo possibilmente rapido e competente le risposte dei clienti. Per ogni informazione corretta ottenete  $\frac{1}{2}$  punto, totale 2 punti.

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

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

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

4) \_\_\_\_\_

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

- b) Tramite il modulo vengono raccolti dei dati concernenti il cliente. In tali casi è consuetudine che il cliente sottoscriva una dichiarazione che i suoi dati siano trattati ed elaborati in modo confidenziale (privacy statement).  
Che cosa viene disciplinato in questa dichiarazione? Menzionate tre elementi.  
Per ogni contenuto concreto ottenete 1 punto, totale 3 punti.

1)

2)

3)

Punti

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 4****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti****Situazione iniziale:**

Per proteggere i dati da un accesso non autorizzato si devono adottare misure appropriate.

**Esercizio:**

Menzionate quattro misure per proteggersi dalla perdita di dati.

Per ogni misura presentate un esempio concreto.

Per ogni misura (titolo) ottenete ½ punto, per ogni esempio corretto ottenete 1 punto, totale 6 punti.

Misure (titolo)	Un esempio concreto per ciascuna misura
1)	
2)	
3)	
4)	

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 5****6 punti**

**Obiettivo di valutazione 1.1.7.6 Gestire e procurare materiale e infrastrutture d'ufficio**

**Situazione iniziale:**

Oggi è indispensabile assumere un comportamento ecologico durante il lavoro quotidiano. Ciò concerne anche l'utilizzo di stampanti e fotocopiatrici.

**Esercizio:**

Preparate un foglio informativo destinato alla persona in formazione appena assunta. Per ogni situazione di lavoro si devono indicare due regole comportamentali concrete per fotocopiare e / o stampare documenti in modo ecologicamente responsabile. Per ogni regola comportamentale appropriata ottenete 1 punto, totale 6 punti.

Situazione di lavoro	Punti caratteristici per un utilizzo ecologicamente responsabile della fotocopiatrice e / o stampante
Corrispondenza tramite posta elettronica	1)
	2)
Informazioni da Internet destinate per esempio a una relazione	1)
	2)
Corrispondenza da inviare per posta	1)
	2)

---

 Punti  
 ottenuti  
 per pagina:

Punti

**Esercizio 6****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti****Situazione iniziale:**

Tra l'altro, i verbali contengono in forma scritta discussioni, decisioni e deliberazioni di gruppi di lavoro o consessi.

**Esercizio:**

Scrivete in una successione logica le seguenti fasi di lavoro concernenti la redazione di un verbale.

Per ogni riga con il corretto numero di successione ottenete ½ punto, totale 5 punti.

n.	Descrizione	Successione corretta
1	Leggere i propri appunti e completarli se necessario.	
2	Preparare documenti / materiale necessari.	
3	Controllare il verbale e correggere gli errori.	
4	Informarsi sul tipo di verbale necessario. Eventualmente consultare vecchi verbali dello stesso tipo.	
5	Prendere nota dei presenti e degli assenti.	
6	Integrare eventuali feedback e correggere gli errori.	
7	Redigere il verbale.	
8	Inviare il verbale a tutte le persone che hanno presenziato alla riunione.	
9	Ascoltare con attenzione e prendere appunti. In caso di aspetti o interventi non chiari, durante la riunione chiedere che cosa dev'essere riportato nel verbale.	
10	Aggiornare l'elenco dei lavori ancora in sospeso o da eseguire.	

Punti  
ottenuti  
per pagina:



**Esercizio 7****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con i clienti****Situazione iniziale:**

Lavorate nel reparto vendita di un negozio specializzato per biciclette.  
Pianificate un colloquio di vendita con un potenziale nuovo cliente.

**Esercizi:**

- a) Quale tipo di domanda utilizzate per determinare il fabbisogno?  
Per la corretta indicazione del tipo di domanda ottenete ½ punto.
- b) Formulate tre domande che intendete porre al cliente per determinare il fabbisogno.  
Per ogni domanda adatta e condivisibile ottenete 1 punto, totale 3 punti.

1)

2)

3)

Punti

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

c) Quale tipo di domanda utilizzate se volete verificare i desideri o le richieste del cliente?  
Per la corretta indicazione del tipo di domanda ottenete ½ punto.

d) Formulate un esempio adatto alla domanda precedente (c).  
Per una domanda adatta e condivisibile ottenete 1 punto.

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 8****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti****Situazione iniziale:**

I dati personali non possono essere trasmessi liberamente a terzi, ma devono essere trattati in modo confidenziale.

**Esercizio:**

La vostra azienda dispone di dati concernenti collaboratori, clienti e fornitori. Nella seguente tabella presentate quattro esempi di dati che non possono essere trasmessi a terzi. Con parole chiave spiegate possibili conseguenze negative per l'azienda. Le conseguenze negative non possono essere ripetute. Per ogni esempio adeguato ottenete  $\frac{1}{2}$  punto, per ogni conseguenza negativa appropriata ottenete 1 punto, totale 6 punti.

Esempio	Conseguenze negative in caso di infrazione della legge sulla protezione dei dati
1)	
2)	
3)	
4)	

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Esercizio 9****7 punti**

**Obiettivo di valutazione 1.1.3.5 Eseguire incarichi e mandati utilizzando il metodo dei 6 livelli**

**Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi**

**Situazione iniziale:**

In ogni azienda è molto importante lavorare in funzione degli obiettivi. Risulta quindi decisiva la conoscenza degli obiettivi della propria azienda per poterla rappresentare verso l'esterno e poter organizzare con efficienza i processi di lavoro.

**Esercizio:**

- a) Dovete organizzare la cena natalizia del vostro reparto.  
Attraverso la logica del metodo dei 6 livelli completate la tabella che segue:
- indicate (crocetta) come giuste le attività classificate nella fase corretta (sì)
  - indicate (crocetta) come sbagliate le attività classificate nella fase scorretta (no)
  - se l'affermazione è sbagliata nella colonna "fase corretta" scrivete la lettera iniziale della fase giusta.
- Per la tabella completata correttamente ottenete 6 punti.

Fase	Attività	sì	no	Fase corretta
<b>I Informazione</b>	Preparare proposte			
	Sollecitare le iscrizioni			
	Determinare le possibilità di trasferta dei partecipanti			
<b>P Pianificazione</b>	Fissare le scadenze per l'organizzazione			
	Ricerca l'ubicazione			
	Preparare una proposta di programma			
<b>D Decisione</b>	Decidere il luogo			
	Allestire il programma in forma scritta			
	Fissare il programma			
<b>R Realizzazione</b>	Riservare il ristorante			
	Organizzare il trasporto			
	Fissare la data			
<b>C Controllo</b>	Verificare il budget con i vari preventivi di spesa			
	Verificare il numero di partecipanti			
	Riservare il gruppo musicale per l'intrattenimento			
<b>A Analisi</b>	Procurarsi un feedback dai partecipanti			
	Controllare il conteggio delle spese rispetto al preventivo allestito			
	Prendere nota delle proposte di miglioramento			

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

b) Descrivete il beneficio o l'utilità dell'ultima fase "Analisi" (1 punto).

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

**Esercizio 10****4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.3 Gestire reclami****Situazione iniziale:**

In qualità di impiegata / impiegato di commercio siete responsabili dell'acquisto di bevande destinate al personale. Presso il grossista di bevande avete ordinato 12 casse di bottiglie d'acqua minerale:

- 6 casse con acqua minerale gassata
- 6 casse con acqua minerale naturale

Avete ricevuto una cassa con bottiglie di Coca Cola, mentre due casse sono incomplete.

**Esercizio:**

Inoltrate un reclamo al fornitore.

Menzionate quattro contenuti importanti della vostra lettera di reclamo.

Per ogni contenuto logico ottenete 1 punto, totale 4 punti.

**Contenuti importanti della lettera di reclamo:**

1)

2)

3)

4)

Punti

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

**Esercizio 11****Suddiviso in 6 compiti****Situazione iniziale:**

La Società svizzera di salvataggio SSS è la maggior organizzazione svizzera in materia di sicurezza dell'acqua. L'organizzazione umanitaria e di utilità pubblica, riconosciuta dall'Ufficio centrale delle opere di beneficenza (ZEWO), ha come scopo la prevenzione degli infortuni e il salvataggio in tutte le situazioni d'emergenza, segnatamente quelle in cui sono coinvolte acque stagnanti e correnti. Con i suoi 27'500 soci provenienti da tutte le regioni del Paese, la SSS lavora secondo la filosofia e i principi della Croce Rossa.

Le attività della SSS sono molto diversificate:

- misure di prevenzione e attività di divulgazione;
- lavori per progetti (es. progetto "scuole dell'infanzia");
- formazione di giovani e adulti come soccorritrici e soccorritori;
- promozione del nuoto come sport di massa: saper nuotare è la miglior protezione contro gli annegamenti;
- servizi di salvataggio e guardie di sicurezza.

**Compito 1****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.4 Utilizzare le conoscenze del ramo (settore economico)**

Per organizzazioni come la Società svizzera di salvataggio sono molto importanti i contatti con i mezzi d'informazione per attirare l'attenzione sulle proprie aspirazioni e richieste. Per questa ragione la SSS gestisce con grande precisione e attenzione i contatti con i mezzi di comunicazione.

Durante il 2012 ci sono stati i seguenti contatti con i mezzi di comunicazione.

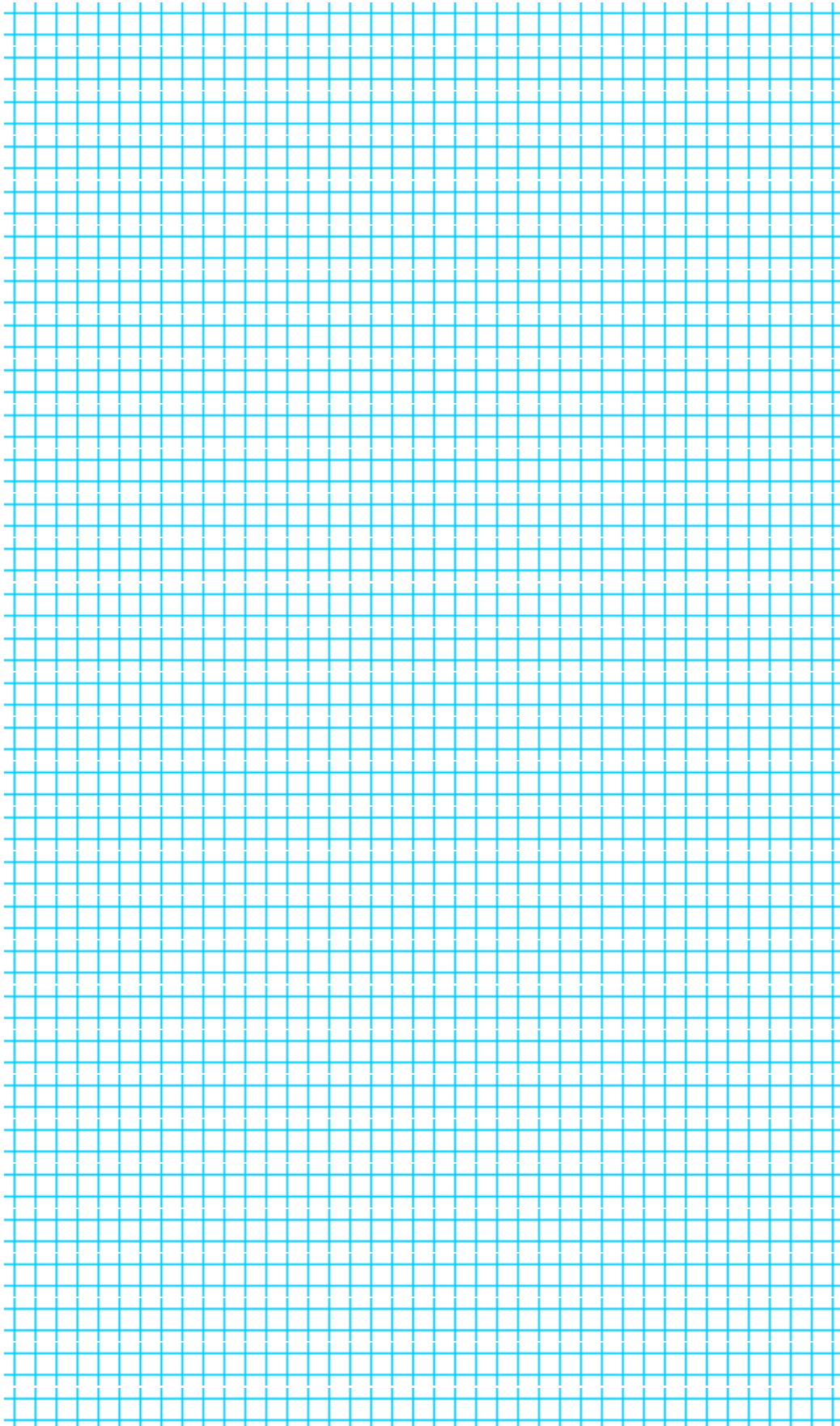
	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Stampa	2	7	0	10	19	11	19	2	1	5	1	1
Radio	0	8	1	0	3	13	13	3	0	0	0	0
TV	1	1	1	0	1	5	4	0	0	0	0	0

- Con l'aiuto della tabella "Contatti con i mezzi di comunicazione" allestite sulla pagina seguente un diagramma funzionale e chiaro che metta in evidenza tutti i dati della tabella (4 punti).
- Perché durante i mesi da maggio a luglio la SSS registra un numero sensibilmente più elevato di contatti con i mezzi di comunicazione? (1 punto)

Punti

**"Statistica annuale dei contatti con i mezzi di comunicazione 2012"**

**Diagramma**



Punti  
ottenuti  
per pagina:



Punti

**Compito 2****3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti**

Di norma la SSS non fornisce dati concernenti i soci e donatori per scopi di marketing diretto.

Nella seguente tabella indicate con una crocetta in quali casi è ammessa la pubblicazione di dati concernenti i soci.

Per ogni riga completata correttamente ottenete ½ punto, totale 3 punti.

La trasmissione di dati concernenti i soci (es. elenchi con tutti gli indirizzi) è ammessa solo se:	vero	falso
.... si tratta di pubblicità per prodotti qualitativamente pregiati.		
.... la legge prescrive la trasmissione di dati (es. nella procedura penale).		
.... è stata acquisita preventivamente l'autorizzazione di ogni singolo socio.		
.... la rispettiva associazione viene indennizzata finanziariamente.		
.... il destinatario dei dati informa preventivamente tutti i soci sullo scopo della pubblicazione dei dati (es. pubblicità, sponsoring) e se è stato accordato loro un diritto d'opposizione.		
.... non si pregiudica lo scopo dell'associazione.		

---

 Punti  
 ottenuti  
 per pagina:

**Compito 3****3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.1 Applicare le conoscenze di prodotti e servizi**

La raccolta di offerte e donazioni è uno dei mezzi centrali per aumentare la propria liquidità. Per indurre la popolazione a fare offerte o donazioni sono necessarie argomentazioni convincenti.

Menzionate tre motivi convincenti secondo i quali si dovrebbero fare offerte o donazioni alla SSS (3 punti).

1)

2)

3)

Punti

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Compito 4****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti**

La SSS dispone di linee direttive che dovrebbero ancora essere rielaborate prima della loro pubblicazione.

Nelle seguenti frasi inserite il verbo mancante; i verbi devono essere diversi l'uno dall'altro. Per ogni verbo corretto ottenete ½ punto, totale 5 punti.

**Linee direttive**

La Società svizzera di salvataggio SSS è un'organizzazione di pubblica utilità che persegue l'obiettivo di proteggere e salvare la vita umana nell'acqua o in relazione con l'acqua. La SSS è membro della Croce Rossa Svizzera: svolge la propria attività rispettandone i principi, le linee guida e le decisioni.

La SSS raggiunge i propri obiettivi

(1)\_\_\_\_\_ sui possibili pericoli concernenti l'acqua in generale, (2)\_\_\_\_\_ il senso di responsabilità di giovani e

anziani verso se stessi e gli altri, (3)\_\_\_\_\_ attivamente a favore del nuoto come sport di massa, (4)\_\_\_\_\_

la gioia e il piacere per il nuoto e in particolare per il nuoto di salvataggio,

(5)\_\_\_\_\_ un lavoro mirato fra i giovani e la promozione delle giovani leve, (6)\_\_\_\_\_ della formazione e della formazione

continua di soccorritori di ogni età e (7)\_\_\_\_\_ in ogni momento la loro capacità d'impiego, (8)\_\_\_\_\_

compiti di sorveglianza e di salvataggio, (9)\_\_\_\_\_

con altre organizzazioni di salvataggio e di sport acquatici e

(10)\_\_\_\_\_ costantemente nuovi sviluppi e nuove sfide.

---

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Compito 5****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi**

Nell'ambito delle attività di marketing la SSS partecipa a diverse esposizioni aperte al pubblico. Queste presenze devono essere pianificate e organizzate con grande cura.

Nella seguente tabella attribuite la fase corrispondente a ciascuna attività concernente la partecipazione o la presenza a un'esposizione. A ogni attività dev'essere attribuita una sola fase. Aggiungete inoltre **due** altre attività adatte alle fasi menzionate.

Per ogni attività menzionata o attribuzione alla fase corretta ottenete ½ punto, totale 6 punti.

Attività	Lavori preparatori	Subito prima dell'esposizione	Subito dopo l'esposizione	Analisi, revisione, correzione
Istruzione del personale allo stand				
Analisi dei rapporti concernenti i contatti avuti				
Restituzione dei prodotti, opuscoli, materiale informativo ecc.				
Conteggio finale, controllo del preventivo				
Determinazione di struttura, impostazione grafica, scritte e decorazione dello stand				
Determinazione delle caratteristiche dell'esposizione e loro presentazione				
Verifica se il materiale fornito allo stand è completo				
Determinazione delle dimensioni dello stand				
Svolgimento di un'indagine telefonica di verifica				
Scelta del costruttore dello stand				
	<b>X</b>			
				<b>X</b>

---

 Punti ottenuti per pagina:

Punti

**Compito 6****4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.3 Gestire reclami**

Come ogni azienda, anche le organizzazioni di pubblica utilità sono confrontate occasionalmente con dei reclami.

a) Determinate la procedura più pertinente da applicare nell'accettazione e nella gestione di reclami (2 punti).

- ① Offrire una soluzione / discutere
- ② Calmare la persona cercando di sdrammatizzare la situazione
- ③ Analizzare il reclamo
- ④ Comprendere il problema
- ⑤ Mostrare e illustrare la procedura

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

- b) Durante un seminario concernente la gestione dei reclami sulla flip chart sta scritto il seguente modo di dire:

"Se perdete i soldi, non perdete nulla,  
ma se perdete la fiducia, perdete tutto."

Che cosa si vuole esprimere con queste due affermazioni in relazione con i reclami dei clienti? (2 punti)

---

Punti  
ottenuti  
per pagina: