

Pratica professionale – Esame finale scritto 2018/ Serie 1

(Ordinanza sulla formazione 2012 e modello 3i per le Scuole medie di commercio)

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/pratica) ☐ 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 un totale di 28 pagine. Voglia controllare la completezza dell'esame.
3. Nelle righe corrispondenti indichi il suo 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 non programmabile.
6. Prima di rispondere, legga attentamente le domande.
7. Le sue risposte devono far riferimento esclusivamente alla situazione iniziale e all'impostazione dell'esercizio / del compito assegnato.
8. Controlli sempre la formulazione richiesta per la risposta (frasi complete, parole chiave, ecc.).
9. Ha 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: _____

Punti

Soluzioni S1 / 2018 – Pagina 2, in aggiunta alla copertina

Per tutti i percorsi formativi del ramo Servizi e amministrazione, fanno stato gli stessi esami.

Per chi si sottopone all'esame della Scuola media di commercio (SMC), modello 3i, c'è invece una serie d'esame specifica. Nel Piano di formazione standard (PFS) sono indicati gli obiettivi d'esame per la parte pratica per le SMC. Gli stessi sono menzionati anche nel formulario delle soluzioni (caselle degli obiettivi e numero corrispondente).

La scala delle note può essere utilizzata per le valutazioni degli esami scritti di tutti i percorsi formativi.

Bisogna tenere conto che il numero degli esercizi, il livello, come pure il massimo dei punti raggiungibili negli esami scritti, in futuro potrà variare.

Le note vengono calcolate come segue:

$(\text{Punteggio raggiunto} / \text{punteggio massimo}) \times 5 + 1$

Scala delle note per gli esami finali di pratica professionale – scritti 2018 / Serie 1

Punteggio raggiunto	Nota
72 – 68.5	6.0
68 – 61.5	5.5
61 – 54	5.0
53.5 – 47	4.5
46.5 – 40	4.0
39.5 – 32.5	3.5
32 – 25.5	3.0
25 – 18	2.5
17.5 – 11	2.0
10.5 – 4	1.5
3.5 – 0	1.0

Il gruppo di redattori ha volutamente rinunciato a dare indicazioni ufficiali riguardo all'arrotondamento dei punti verso la nota superiore. Le cape / i capi perito dovranno valutare di caso in caso in base al quadro generale.

I punteggi e le indicazioni per la correzione devono comunque essere rispettati.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

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

B2 È in grado di condurre colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi.

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"?

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

9 risposte corrette	2 punti
5 - 8 risposte corrette	1 punto
0 - 4 risposte corrette	0 punti
Nessuna selezione	0 punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione esercizio parziale 2**5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti**

- B2** È in grado di condurre colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi.
- B4** È in grado di impiegare in modo convincente le proprie conoscenze di prodotti e servizi mentre offre consulenza ai 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
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicazioni per la correzione

Attribuzione dei punti

Per ogni risposta esatta con assegnazione corretta ½ punto. Non sono consentite attribuzioni parziali del punteggio; nel caso fossero indicate più risposte 0 punti.

Non considerare corretta la scelta "I" dal momento che non può essere ritenuta una risposta diretta alle domande del cliente.

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.

- Il numero di sollecitazioni dei clienti dovrebbe diminuire.
- Prontuario di risposte corrette utilizzabile.
- Le informazioni pubblicate nella sezione FAQ garantiscono maggiore trasparenza ("è pubblicato sul nostro sito")

Indicazioni per la correzione

Attribuzione dei punti

Per ogni risposta corretta 1 punto, al massimo 2 punti. Non sono consentite attribuzioni parziali del punteggio.

Considerare altre risposte pertinenti.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione esercizio parziale 3**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.2****Svolgere controlli dei risultati**

C2 È in grado di svolgere confronti fra situazione reale e situazione pianificata secondo direttive, documentare stati di avanzamento di incarichi e progetti e allestire statistiche in modo corretto.

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". <i>Base per il 100% = 17 persone che hanno frequentato il corso.</i>
☒	☐	Più dell'80% dei partecipanti al sondaggio è risultato "soddisfatto" o "molto soddisfatto". <i>Base per il 100% = 16 persone che hanno partecipato al sondaggio.</i>
☐	☒	Tutti i partecipanti al corso hanno partecipato al sondaggio.
☐	☒	Tre dei partecipanti al sondaggio sono risultati insoddisfatti. <i>La valutazione "né molto soddisfatto né soddisfatto" non è considerata "insoddisfatto".</i>
☒	☐	Poco meno del 6% dei partecipanti al corso ha dichiarato di non essere soddisfatto. <i>Base per il 100% = 17 persone che hanno frequentato il corso.</i>
☐	☒	Due partecipanti al corso non hanno partecipato al sondaggio. <i>1 persona non ha partecipato al sondaggio.</i>

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

6 attribuzioni corrette	3 punti
4 - 5 attribuzioni corrette	2 punti
2 - 3 attribuzioni corrette	1 punto
0 - 1 attribuzioni corrette	0 punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione esercizio parziale 4**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1****Elaborare documenti scritti**

G1 È in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.

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 migliore 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. Word-base
2. 29 maggio 2018
3. che
4. migliori
5. illustrasse
6. SAGL

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

6 soluzioni corrette	3 punti
4 - 5 soluzioni corrette	2 punti
2 - 3 soluzioni corrette	1 punto
0 - 1 soluzioni corrette	0 punti

1 punto di deduzione nel caso di soluzione incompleta, ortografia corretta, ma mancata indicazione degli errori nel testo.

Nessun punto deve essere assegnato se vengono evidenziati gli errori senza correggere l'ortografia.

Nota: l'esercizio si riferisce alle informazioni contenute negli esercizi 1 e 3.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 2**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.1 Gestire richieste di clienti****B1 È in grado di gestire le richieste dei clienti in maniera professionale e secondo le direttive dell'azienda.****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:

Testo della e-mail

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

½ punto per il campo "Oggetto"

½ punto per il saluto corretto

1 punto per la parte introduttiva della mail, che deve necessariamente riferirsi al prodotto/all'ordine

1 punto per la proposta di soluzione

½ punto per la conclusione

½ punto per il saluto finale, inclusa la firma

1 punto di deduzione per ogni errore di ortografia (*tolleranza zero*)Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 3**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.1 Svolgere incarichi****C1 È in grado di svolgere autonomamente e in modo professionale lavori collegati con richieste di clienti e con partner commerciali esterni.****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 "Superwash 3590". L'apparecchio consegnato sarà di colore bianco. Le dimensioni (LxAxP) sono 59,5 cm x 85,2 cm x 60,0 cm e il peso 64 o 69 kg. L'emissione di rumore raggiunge al massimo i 74 dB e la classe di efficienza energetica è A+++. Per l'utilizzo della lavatrice è necessaria una presa con una tensione di rete di 230 volt. Il prezzo è di CHF 3'231.00 (IVA inclusa), per le spedizioni all'estero di EUR 2'500.00 (IVA esclusa) con cambio di 1.20.

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni spazio riempito correttamente attribuire ½ punto.

Per l'indicazione delle dimensioni dell'apparecchio (LxAxP) assegnare complessivamente ½ punto; per l'attribuzione del ½ punto, l'ordine (L/A/P) deve essere mantenuto.

Le indicazioni "dB" e "Volt" devono essere fornite; in caso contrario non deve assegnato nessun punto.

Sono consentite solo le risposte precedentemente indicate.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 4**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Elaborare dati di clienti**

B3 È in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e verificabile.

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 Nostet 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

Indicazioni per la correzione**Attribuzione dei punti**

Per ogni errore correttamente segnalato attribuire ½ punto.

Per la segnalazione dell'inversione del contenuto dei campi "Giovannini" e "Anita", attribuire complessivamente ½ punto; è influente se viene evidenziato solo "Anita" o solo "Giovannini".

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 5**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.4****Formulare reclami nei confronti di partner commerciali**

C3 È in grado di accogliere reclami in maniera cordiale e professionale, elaborare e attuare soluzioni adeguate.

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 per difetti della cosa, il compratore ha la scelta di chiedere coll'azione redibitoria la risoluzione della vendita o coll'azione estimatoria il risarcimento per il 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 per il 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.	☐ vero	☒ falso
Motivazione Con l'azione redibitoria l'acquisto viene annullato.		
b) Con l'azione estimatoria si vuole ottenere una riduzione del prezzo al minor valore della cosa.	☐ vero	☒ falso
Motivazione Con l'azione estimatoria si vuole ottenere una riduzione del prezzo in considerazione della fornitura difettosa della merce.		
c) Se il valore più basso corrisponde al prezzo di acquisto, l'acquirente può solo richiedere la risoluzione del contratto.	☒ vero	☐ falso
Motivazione È quanto previsto dal paragrafo 3 dell'articolo 205 del CO.		

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni risposta esatta e motivata correttamente 1 punto.

Non sono consentite attribuzioni parziali del punteggio.

Considerare altre risposte pertinenti.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 6**7 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti**

G1 È in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.

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	l'elenco delle trattande	cliente
redigere	prendere appunti	descrivere
fresenti	futuro	pendenze
luogo	appuntamenti	assenti

Prima di tutto è necessario informarsi sul tipo di verbale richiesto. Successivamente si riportano sul verbale il luogo, la data, l'ora di inizio e di conclusione della riunione. In seguito è necessario indicare l'elenco dei presenti e degli eventuali assenti.

L'elenco delle trattande è molto importante perché illustra i temi affrontati nel corso della riunione. Durante l'incontro, il verbalista deve ascoltare, prendere appunti e aggiornare la lista delle pendenze e degli appuntamenti in sospeso.

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

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni indicazione corretta 1 punto

I termini "presenti" e "assenti" così come "pendenze" e "appuntamenti" possono essere inseriti in ordine inverso.

- 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. Lavori concreti da effettuare o ordini / descrizione del contenuto / cosa
 2. Tempo di realizzazione delle attività / scadenze / quando
 3. Persona responsabile / chi

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

3 risposte corrette	2 punti
2 risposte corrette	1 punto
0-1 risposte corrette	0 punti

Non sono consentite attribuzioni parziali del punteggio.

Le risposte possono riferirsi solo alla lista delle pendenze.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 7**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con clienti**

B2 È in grado di condurre colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi.

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 alternativa	Domanda chiusa
Vuole acquistare un dispositivo Android o iOS?		X	
Vuole acquistare un telefono di colore bianco o nero?		X	
Vuole considerare la possibilità di estendere il periodo di garanzia?			X
Vorrebbe assicurare il suo cellulare contro la rottura del vetro?			X
Quali sono le sue principali esigenze?	X		
A quali funzioni del telefono attribuisce particolare importanza?	X		

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni domanda formulata correttamente 1 punto. Vengono assegnati esclusivamente punti interi.

Affinché i punti possano essere attribuiti, le domande devono differenziarsi nel contenuto ed essere formulate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'apparecchio, alla scelta della compagnia telefonica e alle varianti contrattuali. I punti sono assegnati solo per domande formulate in modo completo compreso il punto interrogativo finale.

Errori di ortografia non comportano nessuna penalizzazione. Le soluzioni presentate rivestono esclusivamente un valore indicativo.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 8**5 Punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi**

G3 È in grado di preparare riunioni ed eventi dalla pianificazione fino alla chiusura in modo efficiente e orientato agli obiettivi.

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

Soluzione corretta (5 punti)

Sala Monte San Giorgio, 19 persone (relatore escluso)

Costo sala: 200.00

Notebook: 285.00 (19 x 15.00)

Flip-chart: 12.00

Snack: 200.00 (20 x 10.00), relatore compreso

Totale: 697.00

2 punti per lo spazio sbagliato con soluzione corretta

Sala Monte San Salvatore 15 persone (relatore escluso)

Costo sala: 300.00

Notebooks: 225.00 (15 x 15.00)

Flip-Chart: 0.00

Snack: 160.00 (16 x 10.00) (relatore incluso)

Totale: 685.00

Sala Monte Generoso, 16 persone (relatore escluso)

Costo sala: 150.00

Notebooks: 240.00 (16 x 15.00)

Flip-Chart: 12.00

Snack: 170.00 (17 x 10.00) (relatore incluso)

Totale: 572.00

Sala Monte Brè, 14 persone (relatore escluso)

Costo sala: 140.00

Notebooks: 210.00 (14 x 15.00)

Flip-Chart: 12.00

Snack: 150.00 (15 x 10.00) (relatore incluso)

Totale: 512.00

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

5 punti per l'identificazione corretta della sala e la presentazione corretta dei calcoli;

3 punti per l'identificazione corretta dello spazio ma si illustrano in modo inesatto i calcoli;

2 punti per l'identificazione inesatta della sala ma si illustrano i calcoli correttamente;

0 punti per l'identificazione esatta della sala senza illustrare i calcoli;
per l'identificazione errata della sala e la presentazione sbagliata dei calcoli.

Nessuna altra soluzione finale deve essere considerata ad eccezione di quella indicata.

Devono essere rispettati il limite massimo di spesa e capienza delle sale.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Soluzione 9**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.2 Spiegare prodotti e servizi della concorrenza****B4 È in grado di impiegare in modo convincente le proprie conoscenze di prodotti e servizi mentre offre consulenza ai clienti.****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;
- gestire in modo flessibile e accondiscendente le contestazioni dei clienti;
- disporre di standard qualitativi più elevati;
- accordare termini di pagamento più favorevoli;
- disporre di una hotline per rispondere a domande specifiche;
- assicurare termini di consegna brevi;
- assicurare qualità elevata nel servizio di assistenza.

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni indicazione pertinente ½ punto, totale 2 punti.
Considerare altre risposte pertinenti.

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;
- analizzare il sito web dell'azienda A;
- effettuare uno studio sui prodotti e sulla gamma di servizi dell'azienda A;
- effettuare un sondaggio da rivolgere ai clienti.

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni indicazione pertinente ½ punto, totale 1 punto.
Considerare altre risposte pertinenti.

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 10**8 punti**

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

A1 **È in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e giuridiche.**

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
ottenuti per
pagina:**

Visto:

Punti

Materiale d'ufficio

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	1	49.90
Carta per fotocopie A3	1	scatola	1	3	scatola	4.00	4.00		0.00
Blocco per appunti a quadretti A4	6	pezzo	10	15	pezzo	3.50	21.00	4	14.00
Blocco per appunti a quadretti A5	15	pezzo	10	15	pezzo	2.80	42.00		0.00
Etichette bianche	3	pezzo	2	5	pezzo	3.20	9.60		0.00
Etichette verdi	2	pezzo	2	5	pezzo	3.30	6.60		0.00
Blocco per annotazioni telefonate	4	pezzo	5	7	pezzo	1.80	7.20	1	1.80
Carta A4 (160gr.)	5	scatola	5	7	scatola	7.80	39.00		0.00
Carta A3 (160gr.)	1	scatola	1	3	scatola	9.90	9.90		0.00
Buste A4 senza finestra	1	scatola	1	3	scatola	38.00	38.00		0.00
Buste B5 senza finestra	3	scatola	3	5	scatola	42.00	126.00		0.00
Buste C4 senza finestra	3	scatola	3	5	scatola	38.00	114.00		0.00
Buste C5 con finestra	3	scatola	3	5	scatola	48.00	144.00		0.00
Buste C5 senza finestra	4	scatola	2	4	scatola	42.00	168.00		0.00
Lucidi per stampante	2	scatola	1	3	scatola	12.80	25.60		0.00
Lucidi per retroproiettore	1	scatola	1	3	scatola	11.80	11.80		0.00
Matite	9	pezzo	15	30	pezzo	0.50	4.50	6	3.00
Penna biro (box a 50 pezzi)	25	pezzo	1	2	box	48.00	24.00	1	48.00
Penna biro PaperMate nero	2	pezzo	2	5	pezzo	2.20	4.40		0.00
Penna biro PaperMate blu	2	pezzo	2	5	pezzo	2.20	4.40		0.00
Penna biro PaperMate rosso	2	pezzo	2	5	pezzo	2.20	4.40		0.00
Gomme	2	pezzo	2	3	pezzo	1.90	3.80		0.00
Forbici	1	pezzo	1	2	pezzo	5.70	5.70		0.00
Rulli adesivi	2	pezzo	1	2	pezzo	4.90	9.80		0.00
Righe	2	pezzo	3	5	pezzo	4.50	9.00	1	4.50
Temperamatite	1	pezzo	1	2	pezzo	6.50	6.50		0.00
Calcolatrici	1	pezzo	1	2	pezzo	19.90	19.90		0.00
Scotch nastro adesivo	2	pezzo	1	3	pezzo	4.50	9.00		0.00
Scotch ricarica nastro adesivo	10	pezzo	10	20	pezzo	1.90	19.00		0.00
Graffette	1	scatola	1	2	box	14.50	14.50		0.00
Foratrici	1	pezzo	1	2	pezzo	17.90	17.90		0.00

Valore massimo consentito dello stock CHF 1'244.50 totale 1123.10 121.20

Valore aggiornato dello stock CHF 1'244.30

Indicazioni per la correzione

Devono essere ordinati i prodotti il cui valore si situa sotto la soglia minima. Ne consegue il seguente calcolo:

valore iniziale dello stock CHF 1123.10 + ordine CHF 121.20 = valore aggiornato dello stock CHF 1'244.30.

Non sono ammesse altre varianti di soluzione.

Attribuzione dei punti

Massimo 8 punti, possono essere attribuite frazioni di punto.

I prodotti che erano sotto il livello minimo di scorta sono stati tutti ordinati: 3 punti, ½ punto per articolo corretto.

Dopo l'esecuzione dell'ordine non viene superato lo stock massimo: 3 punti, ½ punto per articolo corretto.

È stato calcolato correttamente il valore dell'ordine: 1 punto.

È stato calcolato correttamente il valore di magazzino dopo l'ordine: 1 punto.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 11**4 Punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Elaborare dati di clienti**

B3 È in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e verificabile.

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>
- età - sesso - nazionalità - lingua	- Svizzera - estero - cantone - regione linguistica - comune rurale - comune urbano - regione linguistica - numero degli abitanti - altitudine	- modelli acquistati - fasce di prezzo - frequenza degli acquisti - rispetto dei termini di pagamento

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

4 punti con almeno 9 risposte corrette, deduzione di ½ punto nel caso di mancata indicazione o di indicazione sbagliata; punteggio minimo 0 punti.

Altre risposte possono essere considerate se hanno un chiaro riferimento con l'attività di vendita per corrispondenza di scarpe.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 12**6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti**

G2 È in grado di gestire in modo sicuro e ricostruibile dati e documenti utilizzando un sistema di sicurezza e archiviazione dei dati rispettando le direttive giuridiche.

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	X		Si tratta di dati sensibili che non possono essere pubblicati esternamente all'azienda.
Rapporto annuale dell'azienda (quotata in borsa)		X	Per le società quotate in borsa la pubblicazione del rapporto annuale è obbligatoria; il rapporto annuale è destinato ai diversi portatori di interesse.
Linee guida aziendali		X	Le linee guida possono anche essere utilizzate per scopi di marketing.
Conteggio degli straordinari dei dipendenti	X		Le disposizioni relative alla protezione dei dati e alla protezione delle persone sarebbero violate.
Documenti sulle strategie aziendali	X		La concorrenza può trarre vantaggio dalle informazioni sulla strategia aziendale.
Organigramma aziendale		X	Le responsabilità sono rese note anche esternamente.

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni risposta corretta (attribuzione all'una o all'altra categoria accompagnata da una giustificazione corretta) 1 punto.

Nessun punto viene assegnato per giustificazioni generali come "pubblico perché tutti possono vederlo".

L'attribuzione a "Database di clienti aziendali" e "Organigramma aziendale" può essere diversa dalla soluzione, se opportunamente giustificata.

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Soluzione 13**3 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.5** Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna**G4** È in grado di eseguire compiti e lavori inerenti la comunicazione interna nei seguenti campi: newsletter, albo dell'azienda, Intranet o giornale interno.**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.

- Le attività vengono eseguite in modo errato, vengono ripetute inutilmente o non eseguite del tutto;
- nascono degli equivoci e dei malintesi;
- le procedure e i processi decisionali richiedono maggiore tempo di esecuzione;
- possono insorgere problemi di coordinamento tra i gruppi di lavoro o i reparti;
- la qualità del servizio e l'efficienza aziendale diminuiscono;
- l'incoerenza della comunicazione interna può trapelare all'esterno dell'azienda.

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni risposta corretta 1 punto

Considerare altre risposte pertinenti

Punti

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 14**4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1****Elaborare documenti scritti**

G1 È in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.

Situazione iniziale

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

Esercizio

Completi 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 5'487'804 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 5'218'794, 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 179'340.

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 9.76% (risultato da arrotondare al secondo decimale) rispetto all'utile previsto nel budget 2017 stimato in CHF 250'000.

Indicazioni per la correzioneAttribuzione dei punti

Per ogni risultato corretto 1 punto; non vengono assegnate frazioni di punto.

Il risultato non arrotondato o arrotondato in modo sbagliato non può essere accettato.

Risultato esatto = 9.75608%

Punti
ottenuti per
pagina:

Visto:

Punti

Soluzione 15**2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Applicare le conoscenze della propria azienda****D1 È in grado analizzare il mercato e il contesto di mercato nei campi centrali di un'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*
- prodotti e servizi
- parti interessate
- linee guida
- forma giuridica
- posizione di mercato
- punti forti
- gestione della qualità e standard di qualità
- contributo alla sostenibilità ecologica e sociale
- cifra d'affari
- utile netto
- volume degli ordini

Indicazioni per la correzioneAttribuzione di punti

Per ogni tema indicato correttamente ½ punto.

Considerare altre risposte pertinenti.

**Punti
ottenuti per
pagina:**

Visto: