

---

**Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC del ramo di formazione e d'esame**  
**Amministrazione pubblica**

**Pratica professionale scritta/seconda parte/Oval CI specifici**  
**per le persone in formazione presso l'Amministrazione cantonale**

**Serie 2023/01**

**Cognome e nome del  
candidato/della  
candidata**

**Numero del candidato/  
della candidata**

**Centro professionale  
commerciale (scuola)**

**Azienda formatrice**

**SOLUZIONE**  
**RISERVATA**

**Visti dei periti sulle domande corrette:**

9	10	Punteggio ottenuto (totale di 30 %)
/4	/26	

**Firma perito/perita d'esame 1:**

**Firma perito/perita d'esame 2:**

**Esercizio 9****Punti**

<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>1.1.2.1.2-2</b>	<b>Compiti dello Stato</b>	<b>4 punti</b>
---------------------------------	--------------------	----------------------------	----------------

**Premessa**

Siete alla fine del vostro apprendistato e il vostro formatore in azienda vi chiede di preparare un evento informativo per gli apprendisti del primo anno.

L'obiettivo dell'evento è quello di far conoscere agli apprendisti alcuni compiti dell'amministrazione cantonale e il collegamento con altri servizi.

Il compito si compone di 1 parte (a.). Potete ottenere al massimo 4 punti.

**Compito**

- a. Indicate quattro diversi dipartimenti/divisioni/sezioni/uffici dell'amministrazione cantonale. Per ogni dipartimento/divisione/sezione/ufficio, descrivete il compito e indicate il collegamento con un altro servizio (a livello comunale, cantonale o federale). Otterrete ½ punto per ogni compito indicato e ½ per ogni collegamento corretto con relativa spiegazione, totale 4 punti.

<b>Dipartimento/ divisione/sezione/ ufficio</b>	<b>Compito</b>	<b>Collegamento con un altro servizio</b>	<b>Spiegazione collegamento</b>
<b>Esempio:</b> Divisione della formazione professionale	<b>Esempio:</b> Approvazione dei contratti di tirocinio	<b>Esempio:</b> Scuole professionali	<b>Esempio:</b> Comunicazione dati allievi per l'iscrizione a scuola
<i>Sezione delle finanze</i>	<i>Concessione delle risorse finanziarie necessarie per il funzionamento degli uffici cantonali e la fornitura di servizi pubblici; pianificazione delle entrate e delle uscite e controllo della gestione dei fondi</i>	<i>Ufficio dei controlli</i>	<i>Controllo della contabilità dei vari uffici cantonali</i>
<i>Dipartimento della sanità e della socialità</i>	<i>Sostegno alle persone con problemi socio-economici o di salute e con difficoltà di integrazione</i>	<i>Ospedali cantonali</i>	<i>Garantire le cure in tutte gli ambiti medici specialistici</i>

½

½

½

½

**T 2**
**Punteggio  
ottenuto**

Dipartimento/ divisione/sezione/ ufficio	Compito	Collegamento con un altro servizio pubblico	Spiegazione collegamento	Punti
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport	Garantire la promozione dello sport	Federazioni sportive internazionali	Promuovere gli insediamenti di federazioni sportive internazionali nel Cantone	1/2 1/2
Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport	Divisione della scuola	Divisione dell'azione sociale e delle famiglie	Misure di protezione per minori	1/2 1/2

**Indicazioni per la soluzione**

Altre soluzioni sensate sono possibili.

I dipartimenti/le direzioni e le unità organizzative collegate devono essere denominate correttamente. Non attribuire punti parziali.

Prendere in considerazione le particolarità cantonali/regionali.

T 2

Punteggio  
ottenuto

**Esercizio 10****Punti**

<b>Obiettivi particolari</b>	<b>1.1.3.1</b>	<b>Spiegare il mandato dell'azienda formatrice</b>	<b>26 punti</b>
	<b>1.1.3.1.1-2</b>	<b>Mandato dell'azienda formatrice</b>	

**Premessa**

Siete all'ultimo anno di formazione e dovete riflettere su alcuni punti essenziali relativi al compito della vostra azienda formatrice.

La vostra azienda formatrice: \_\_\_\_\_ (indicare p.f.)

Il compito è composto da 5 parti (a. a e.). Potete ottenere al massimo 26 punti.

**Compito**

- a. Elencate tre gruppi d'interesse che interagiscono con la vostra azienda formatrice. Indicate, per ogni gruppo d'interesse, **due motivi/scopi** per i quali si rivolgono al vostro servizio. Otterrete 1 punto per ogni gruppo d'interesse e 1 punto per la motivazione corretta, totale 9 punti.

<b>Gruppo d'interesse</b>	<b>Per quale motivo/scopo si rivolgono al vostro servizio?</b>	
<i>Formatori in azienda</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione obbligatoria per chi vuole formare un'apprendista in azienda</li> <li>- Formazione continua sui nuovi regolamenti della propria professione</li> </ul>	<b>3</b>
<i>Funzionari comunali e quadri dirigenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione per la conduzione di enti pubblici</li> <li>- Formazione e perfezionamento professionale</li> </ul>	<b>3</b>
<i>Personale di sicurezza privato</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione sull'applicazione delle disposizioni intercantionali</li> <li>- Sviluppo di un migliore coordinamento per la sicurezza pubblica (polizia)</li> </ul>	<b>3</b>

**Indicazioni per la soluzione**

Altre soluzioni sensate sono possibili.

**T 9**
**Punteggio  
ottenuto**

- b. Scegliete due gruppi d'interesse tra i sopraindicati e spiegate cosa si aspettano dal vostro servizio. **Elencate due aspettative** per ogni gruppo di interesse. Otterrete ½ punto per ogni aspettativa, totale 2 punti.

Gruppo d'interesse scelto	Aspettative nei confronti del vostro servizio
<i>Formatori in azienda</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strumenti per semplificare la formazione professionale in azienda</li> <li>- Informazioni sugli uffici che possono sostenerli nella gestione del tirocinio</li> </ul>
<i>Personale di sicurezza privato</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisizione delle competenze necessarie per esercitare la propria professione</li> <li>- Dimostrazione della propria competenza in conformità con le disposizioni intercantonali</li> </ul>

Punti

1

1

**Indicazioni per la soluzione**

Altre soluzioni sensate sono possibili.

- c. Il vostro servizio desidera migliorare la gestione della qualità interna. Elencate tre standard di qualità per la prestazione di un servizio e per ognuna proponete due possibili proposte di miglioramento. Otterrete 1 punto per ogni standard di qualità concreto e ½ punto per ogni proposta di miglioramento, totale 6 punti.

Standard di qualità per la prestazione di un servizio	Proposte di miglioramento
<i>Alto livello di soddisfazione degli utenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenziamento dello sportello online</li> <li>- Direttive comuni per la soddisfazione degli utenti allo sportello</li> </ul>
<i>Rapide risposte inviate -per mail</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regolamentazione per la gestione delle informazioni</li> <li>- Risposte entro 24 ore</li> </ul>
<i>Quota ridotta di errori</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicazione coerente del principio a quattro occhi</li> <li>- Formazione continua dei collaboratori</li> </ul>

2

2

2

T 8

Punteggio  
ottenuto

- d. La vostra azienda formatrice vorrebbe organizzare un evento per spiegare le nuove disposizioni che entreranno in vigore prossimamente. Si prevede la partecipazione di circa 100 persone. Scegliete la forma di comunicazione migliore per presentare le informazioni importanti a tutti i partecipanti all'evento e motivate la vostra scelta.  
Per una risposta corretta con la relativa motivazione otterrete 1 punto.

*Presentazione delle informazioni tramite dispositivi multimediali e workshop di approfondimento nella seconda parte della giornata, tenendo conto del numero di partecipanti e in modo che tutti ricevano le stesse informazioni.*

Punti

1

#### **Indicazioni per la soluzione**

*Altre soluzioni sensate sono possibili.*

- e. Completate la seguente tabella **inserendo 2 elementi per ogni casella** in merito alla decisione di organizzare un evento come descritto al punto d.  
Per ogni campo compilato in modo logico e adeguato con 2 elementi otterrete 2 punti, totale 8 punti.

Pro	Contro
<i>Informazione uniforme</i>  <i>Conoscere/incontrare persone interessate nella formazione professionale superiore</i>	<i>Troppa carta stampata (documentazione su carta)</i>  <i>Un numero elevato di partecipanti potrebbe rendere difficile di mantenere l'attenzione</i>
Opportunità	Rischi/pericoli
<i>Marketing per la formazione professionale superiore</i>  <i>Scambio e discussioni approfondite tra i partecipanti</i>	<i>Troppo poche iscrizioni e di conseguenza costi organizzativi sproporzionatamente elevati</i>  <i>Numerose chiamate successive all'evento</i>

2

2

2

2

#### **Indicazioni per la soluzione**

*Altre soluzioni sensate sono possibili.*

T 9

Punteggio  
ottenuto