



IL RAPPORTO DI PRATICA

Rispondendo nel dettaglio alle domande presenti nel rapporto di pratica, disporrete già di un elemento di base per il vostro esame finale orale «Pratica professionale orale».

La pratica professionale orale è individuale e si basa sulla vostra formazione pratica all'interno dell'azienda formatrice. I periti d'esame/le perite d'esame preparano un esame orale sotto forma di due situazioni di dialogo e/o di colloqui professionali sulla base del vostro rapporto di pratica, degli obiettivi di valutazione, delle competenze metodologiche, sociali e personali della formazione in azienda, dei corsi interaziendali, del programma dei CI e dei relativi materiali didattici. I periti d'esame/le perite d'esame hanno la facoltà di raccogliere ulteriori informazioni presso l'azienda formatrice.

Insieme al rapporto di pratica, dovrete presentare il vostro programma di formazione. Per le indicazioni in merito al termine di consegna, rivolgersi all'organizzazione locale o regionale responsabile dei corsi interaziendali del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

L'azienda formatrice deve conservare il rapporto di pratica firmato fino alla scadenza del termine di ricorso oppure fino al termine della procedura di ricorso.

Titolo

☐ Signora ☐ Signore

Persona in formazione

Cognome/nome

Data di nascita/luogo di appartenenza

Azienda formatrice

Nome/luogo

Ufficio/servizio

Formatore/formatrice in azienda

Cognome/nome

Numero di telefono

La persona in formazione certifica di aver svolto l'esercizio di preparazione autonomamente.

Data

Firma

persona in formazione

La formatrice/il formatore conferma di aver preso conoscenza del esercizio di preparazione.

Data

Firma del

formatore/della formatrice in azienda

A

Presentate brevemente l'azienda presso la quale avete seguito il tirocinio, tenendo conto:

- dell'organizzazione e della struttura dell'azienda nonché dell'ufficio/del servizio in cui avete svolto il tirocinio;
- del mandato e dei compiti affidati all'azienda formatrice e all'ufficio/al servizio;
- illustrate i collegamenti con altri uffici/servizi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice

1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'amministrazione e le sue competenze

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Obiettivo di valutazione dei corsi interaziendali

1.1.3.1.1-1/2/3 Mandato dell'azienda formatrice

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.4 Presentazione efficace

3.2 Capacità di comunicazione



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

A



A

B

Basandovi su almeno **4 esempi concreti**, illustrate quali tipi di prestazioni avete fornito agli utenti e ai gruppi d'interesse in maniera competente e rispettosa delle disposizioni e dei termini di legge nonché del segreto d'ufficio e delle norme sulla protezione dei dati.

Obiettivo di valutazione dell'azienda

1.1.3.4 Svolgere le attività operative

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

3.2 Capacità di comunicazione

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali

1.1.3.4.1 Diritto all'informazione

1.1.3.4.2 Protezione dei dati/segreto d'ufficio

1.1.3.4.3 Archiviazione

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione

Ufficio/servizio

B/esempio 1

Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:

Ufficio/servizio

B/esempio 2

Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

B/esempio 4

Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

B/esempio 5

Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

B/esempio 6



Descrizione di una prestazione fornita in maniera competente:



C

Illustrate, sulla base di almeno **3 richieste di utenti che avete evaso**, come avete applicato i principi dell'amministrazione.

Obiettivo di valutazione dell'azienda

1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.2 Capacità di comunicazione

Obiettivo di valutazione del corso interaziendale

1.1.3.2.1 Principi dell'amministrazione in generale



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

C/esempio 1

Descrizione della richiesta dell'utente

Applicazione dei principi dell'amministrazione



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

C/esempio 2

Descrizione della richiesta dell'utente

Applicazione dei principi dell'amministrazione



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

C/esempio 3

Descrizione della richiesta dell'utente

Applicazione dei principi dell'amministrazione

Ufficio/servizio

C/esempio 4

Descrizione della richiesta dell'utente

Applicazione dei principi dell'amministrazione



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

C/esempio 5

Descrizione della richiesta dell'utente

Applicazione dei principi dell'amministrazione



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

C/esempio 6

Descrizione della richiesta dell'utente

Applicazione dei principi dell'amministrazione

D

Riportate almeno **2 esempi concreti, tratti dalla vostra pratica professionale**, in cui avete ricevuto reclami da parte di utenti o di gruppi d'interesse e descrivete come li avete evasi (strategia di risoluzione).

Obiettivo di valutazione dell'azienda

1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione

Obiettivo di valutazione dei corsi interaziendali

1.1.2.4.1-1/2/3 Comportamento corretto in caso di reclami

Competenze metodologiche, sociali e personali

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

D/esempio 1

Oggetto del reclamo

Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

D/esempio 2

Oggetto del reclamo

Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

D/esempio 3

Oggetto del reclamo

Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

D/esempio 4

Oggetto del reclamo

Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

D/esempio 5

Oggetto del reclamo

Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)



Azienda formatrice

Ufficio/servizio

D/esempio 6

Oggetto del reclamo

Come lo avete evaso (strategia di risoluzione)