
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

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

Obiettivo di valutazione	1.1.2.1.2-2	Compiti dello Stato	4 punti
---------------------------------	--------------------	----------------------------	----------------

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 $\frac{1}{2}$ punto per ogni compito indicato e $\frac{1}{2}$ per ogni collegamento corretto con relativa spiegazione, totale 4 punti.

Dipartimento/ divisione/sezione/ ufficio	Compito	Collegamento con un altro servizio	Spiegazione collegamento
Esempio: Divisione della formazione professionale	Esempio: Approvazione dei contratti di tirocinio	Esempio: Scuole professionali	Esempio: Comunicazione dati allievi per l'iscrizione a scuola

 $\frac{1}{2}$ $\frac{1}{2}$ $\frac{1}{2}$ $\frac{1}{2}$

T 2

Punteggio
ottenuto

Dipartimento/ divisione/sezione/ ufficio	Compito	Collegamento con un altro servizio pubblico	Spiegazione collegamento	Punti
				½
				½
				½
				½
				T 2
				Punteggio ottenuto

Esercizio 10

Punti

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

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.

Gruppo d'interesse	Per quale motivo/scopo si rivolgono al vostro servizio?

3

3

3

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 $\frac{1}{2}$ punto per ogni aspettativa, totale 2 punti.

Punti

Gruppo d'interesse scelto	Aspettative nei confronti del vostro servizio

1

1

- 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 $\frac{1}{2}$ punto per ogni proposta di miglioramento, totale 6 punti.

Standard di qualità per la prestazione di un servizio	Proposte di miglioramento

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.

Punti

1

- 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
Opportunità	Rischi/pericoli

2

2

2

2

T 9

Punteggio
ottenuto