

Direttive

Esame professionale per Specialista del personale

Opzioni

A Gestione del personale

B Consulente del personale

secondo il Regolamento 2000, versione 2.0

**Organo svizzero responsabile degli esami professionali e superiori in risorse umane
Casella postale 1853, 8027 Zurigo, personalfachleute@kvschweiz.ch, www.hrpruefungen.ch**

**HR Swiss • Società degli impiegati del commercio •
Unione padronale svizzera • Unione svizzera dei servizi del personale •
Associazione professionale per la gestione del personale e la formazione**

Sommario

Introduzione		pagine	2-6
Materia 11+21	Materia obbligatoria a scelta, opzione A “Gestione del personale”		7-8
Materia 11+21	Materia obbligatoria a scelta, opzione B “Consulente del personale”		9-10
Materia 12	Sistema sociale, partner sociali, assicurazioni sociali		11
Materia 13	Sviluppo del personale		12
Materia 14	Diritto del lavoro		13
Materia 22	Marketing del personale		13-14
Materia 23	Elementi di base di psicologia aziendale, comunicazione, conduzione dei collaboratori		15-16

Introduzione

Queste direttive sono redatte in forma maschile; per analogia vale anche la forma al femminile.
Queste direttive riguardano l'esame professionale per specialista del personale

- **Opzione A gestione del personale**
- **Opzione B consulente del personale**

e descrivono l'ambito delle materie sottoposte ad esame in base al Regolamento del 06.08.2001.

Gli esami professionali e gli esami specialistici superiori non costituiscono una certificazione di conoscenze acquisite frequentando un corso ma attestano una capacità perfezionata nella pratica quotidiana e ampliata con specifiche conoscenze teoriche. L'esperienza ha dimostrato che un candidato, sprovvisto dell'esperienza pratica descritta in queste direttive, non può superare l'esame.

I requisiti d'esame delle diverse materie sono definiti nel modo seguente:

Livello	Tassonomia	Spiegazione
1	Sapere	Il candidato deve capire la materia esaminata e in particolare deve <ul style="list-style-type: none">• citare fatti• conoscere i termini tecnici del settore Esempi: <ul style="list-style-type: none">• Indichi ...• Quali metodi conosce per ...• Elenchi i più importanti ...

Livello	Tassonomia	Spiegazione
2	Applicare	<p>Il candidato deve applicare le proprie conoscenze a situazioni concrete e risolvere le problematiche definite in un preciso contesto. In particolare deve</p> <ul style="list-style-type: none"> • risolvere problematiche relative ad una specifica materia • applicare i metodi richiesti <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcoli, in base a ... • Mostri la differenza tra ... e ...
3	Pratica (analisi e sintesi)	<p>Il candidato deve analizzare i problemi posti nel loro contesto pratico, elaborare i necessari elementi di soluzione e sviluppare una proposta di soluzione pertinente alla pratica. In particolare deve</p> <ul style="list-style-type: none"> • esaminare i casi e collegarne le parti in modo da costituire un unico insieme. <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare la situazione iniziale del problema. • Presentare, con un esempio pratico, gli strumenti che ha scelto.
4	Valutazione	<p>Il candidato deve esprimere giudizi professionali e competenti su metodi, idee, soluzioni, mezzi, ecc. In particolare deve</p> <ul style="list-style-type: none"> • confrontare e valutare alternative • difendere il proprio parere <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come interpreta questo comportamento e quale significato vi attribuisce nell'ambito del lavoro del personale. • Spieghi le sue conclusioni e le giustifichi in modo approfondito.

Prerequisiti pratici

I prerequisiti pratici sono descritti dettagliatamente nel Regolamento d'esame di specialista del personale, versione del 06.08.2001. Questo regolamento può essere scaricato dal sito www.hrpruefungen.ch.

Se avesse dubbi in merito al suo adempimento delle condizioni d'ammissione previste nel Regolamento d'esame, ossia non è sicuro che la sua formazione di base e la sua pratica professionale sono sufficienti, le raccomandiamo di rivolgersi immediatamente al segretariato esami. In questo modo eviterà una delusione al momento dell'iscrizione all'esame. Le facciamo presente che solo la commissione d'esame è abilitata a decidere in merito all'ammissione.

Il profilo professionale dello specialista del personale

Lo specialista del personale è impiegato in un'azienda in diversi processi come consulente competente o assistente del responsabile del personale. A dipendenza del settore, egli si occupa dell'amministrazione o della consulenza del personale e applica in modo professionale gli strumenti a disposizione nell'ambito del lavoro del personale.

Lo specialista del personale specializzato nell'ambito della gestione del personale nell'azienda redige, con i posti professionali e di linea preposti, il profilo dei requisiti per l'inquadramento del nuovo personale. A lui è assegnato il processo di reclutamento fino alla stipulazione del contratto con tutte le relative formalità d'assunzione e d'uscita. Si occupa inoltre della selezione dei candidati, gestisce le interviste ed evade la corrispondenza connessa a questi compiti. Possiede conoscenze dettagliate sui temi gestione degli stipendi, valutazione, tipi di salario e conteggi di salario. Il responsabile del personale è in grado di utilizzare un Personal Information System (PIS) e di sfruttarne le possibilità. Egli supporta il responsabile HR nell'implementazione operativa della politica dell'azienda e delle risorse umane.

Il responsabile del personale promuove inoltre la formazione e la formazione continua dei collaboratori. Nell'ambito del tirocinio egli definisce tutti gli aspetti di un contratto di tirocinio fino al programma di formazione. E' informato sui compiti della scuola e dell'azienda di tirocinio, è in contatto con le autorità, conosce i diritti e gli obblighi dell'apprendista e del responsabile della formazione. Il responsabile del personale fornisce informazioni a svariate domande sulla legge del contratto di lavoro e sulle assicurazioni sociali come AVS/AI, assicurazione malattia e assicurazione contro la disoccupazione oppure sulla previdenza professionale. Conoscenze di base di psicologia aziendale e una chiara abilità comunicativa consentono al responsabile del personale di curare la consulenza dei collaboratori. Per i collaboratori dell'azienda è una persona di riferimento competente e fidata.

Lo specialista del personale specializzato nell'ambito della consulenza del personale è in grado di consigliare in modo completo un'azienda circa l'occupazione ottimale dei propri posti di lavoro; egli utilizza con sicurezza i necessari strumenti di economia aziendale e di diritto ed esegue in modo autonomo le corrispondenti attività amministrative. Egli analizza il mercato dei posti di lavoro sulla base dei media cartacei e di altre informazioni. Acquisisce in parte anche nuovi clienti.

Prerequisiti

Doti di comunicazione, flessibilità, indipendenza, partecipazione attiva nella conduzione dell'azienda, precisione nello svolgimento del proprio lavoro, discrezione, interesse per l'individuo, esperienza nella gestione del personale.

Materia 11+21 Materia dell'opzione, scritto e orale

Opzione A Gestione del personale

Amministrazione del personale, salari, organizzazione

Materia:

Amministrazione del personale

- Contenuto, obiettivo e compiti dell'amministrazione del personale 2
- Dossier del personale: contenuto, composizione, struttura, gestione, conservazione, regole d'accesso 4
- Entrate ed uscite, mutazioni: scopo, pianificazione, realizzazione, strumenti necessari come elementi di base per statistiche, formulari, ... 4
- Manuale del personale: senso, utilità, contenuto, realizzazione, aggiornamento 3
- Informazione del personale: scopo, possibilità, mezzi, fonti di dati, esecuzione 2
- Autorizzazioni di soggiorno, permessi di lavoro e di frontalieri: tipi di permesso rispettivamente condizioni per l'ottenimento, procedure, svolgimento, istanze, formulari 2
- Promozioni e mutazioni: iscrizioni al registro di commercio, disposizioni, procedure interne e esterne 2
- Regolamentazione degli orari di lavoro: elencare i diversi modelli e i rispettivi vantaggi e svantaggi 2
- Allestimento di un regolamento degli orari di lavoro in base alle direttive e alla legge sul lavoro 3
- Attestato di lavoro: conoscere ed applicare le basi legali 2
- Attestato di lavoro: importanza ed interpretazione dal punto di vista del collaboratore e del datore di lavoro; allestimento di un attestato di lavoro 4

Materia:

Informatica / Personal Information System PIS

- Elencare le possibilità ed i limiti dell'informatica nella gestione del personale 2
- Personal Information System: possibilità d'impiego, utilità 2
- Basi legali sulla protezione dei dati nel settore del personale: sicurezza dei dati, protezione dei dati, protezione della personalità 2

Materia:

Management dei salari

- Spiegare aspettative ed esigenze del collaboratore e del datore di lavoro 2
- Descrivere la politica dei salari in un'azienda 2
- Importanza e funzioni del salario: possibilità e limiti 2
- Allestire e valutare un conteggio di salario tenendo conto di tutti i fattori d'influsso 4
- Principi di valutazione del posto di lavoro e di valutazione dei collaboratori: spiegarne e applicarne le forme 2
- Struttura del salario: presentazione, spiegare/confrontare le diverse forme di salario 2
- Conoscere i diversi tipi di salario (ad esempio salario orario), le possibilità d'impiego e saperne spiegarne vantaggi e svantaggi 2
- Adeguamento periodico dei salari: prassi attuale, spiegare motivi e conseguenze 2

Materia:

Fondamenti d'economia aziendale e d'economia politica

- Presentare l'azienda quale entità economico-politica nell'ambito dell'economia nazionale 2
- Spiegare la competitività e le prestazioni fornite dall'azienda 2
- Presentare i settori dell'azienda e le relative interfacce con la gestione del personale 2

Materia:

Carta dei principi dell'azienda, politica dell'azienda, politica del personale

- L'azienda come sistema sociale 2
- Importanza ed analisi della carta dei principi: senso, scopo, elementi, enunciato, criteri, conclusioni 3
- Spiegare la politica dell'azienda: contenuto, obiettivo, utilità 2
- Politica del personale: spiegare, analizzare e confrontare i vantaggi per il lavoro del personale 3

Materia:

Organizzazione

- Spiegare i principi di organizzazione e la terminologia di base 2
- Organizzazione strutturale e funzionale: possibilità con vantaggi e svantaggi 2
- Presentare e spiegare gli strumenti organizzativi: organigramma, descrizione dei posti, profilo dei requisiti, diagramma delle funzioni 2

Materia:

Organizzazione di progetti / Processi decisionali

- Cos'è un progetto? Definizione, criteri, forme, applicazione 2
- Processi decisionali in un progetto: avvio, procedure, soluzioni di problemi, responsabile di progetto e commissioni, riunioni, fasi, compiti, modalità di lavoro in un gruppo di progetto 2

Materia 11+21 Materia dell'opzione, scritto e orale

Opzione B Consulente del personale

Consulente del personale, vendita di prestazioni di servizio del personale

Materia:

Settori e professioni

- Evidenziare e valutare le peculiarità dei diversi settori economici in Svizzera 4
- Conoscere l'importanza politico-economica dei principali settori 3
- Analizzare e valutare l'evoluzione dei diversi settori 4
- Conoscere la strutturazione dei profili professionali 1
- Spiegare richieste e attività nelle principali professioni 3
- Evidenziare e valutare gli sviluppi delle conoscenze professionali 4

Materia:

Mercato del lavoro, inserzioni, media

- Spiegare il mercato del lavoro formale e informale 3
- Analizzare il mercato di lavoro attraverso i media cartacei 3
- Commentare il mercato del lavoro informatizzato 3
- Utilizzare le particolarità nella terminologia e nel linguaggio 2
- Presentare profilo, gruppo obiettivo e regione obiettivo 3
- Redigere e posizionare inserzioni di ricerca e di offerta d'impiego 3
- Elaborare e valutare una pianificazione sull'utilizzo dei media 4
- Preparare una valutazione dei costi 2

Materia:

Comunicazione al cliente, creazione di una rete

- Descrivere in modo sistematico l'acquisizione di aziende clienti 3
- Informazioni riguardanti i servizi proposti ed i rispettivi costi 2
- Conoscere le regole da applicare nelle visite alla clientela 1
- Spiegare le regole di conduzione nel corso di una telefonata 2
- Conoscere i principi della retorica 2
- Conoscere ed utilizzare le tecniche di presentazione e i media 2
- Spiegare e commentare le forme di presentazione di aziende, di prestazioni di servizi e di condizioni 3
- Spiegare la cura dei contatti in modo continuativo 2
- Spiegare la sistematicità della documentazione 2
- Presentare l'aggiornamento dei dossier 2
- Mostrare la tecnica di lavoro 2

Materia:

Aspetti specialistici della LC

- Spiegare le particolarità relative al diritto privato del rapporto di prestito del personale 3
- Mostrare i principi fondamentali del diritto di concessione 2
- Spiegare i principi fondamentali dell'organizzazione della sorveglianza prevista dalla legge (Confederazione, Cantone, Comuni) 2
- Descrivere le regolamentazioni tipiche riguardo la mediazione e il prestito di personale con stranieri 2
- Conoscenze di contratti di mediazione 2

Materia 12, scritto

Sistema sociale, partner sociali, assicurazioni sociali

Materia:

Politica sociale dello stato e dell'azienda, prestazioni sociali, nozioni generali

- Spiegare l'evoluzione della politica sociale svizzera e la sua situazione attuale 2
- Spiegare e descrivere gli effetti del sistema dei tre pilastri 2
- Spiegare le procedure di finanziamento e i mezzi delle assicurazioni sociali e della previdenza professionale 2

Materia:

Assicurazioni sociali: assicurazione vecchiaia, superstiti e invalidità (AVS/AI), assicurazione infortuni (LAINF), assicurazione disoccupazione (AD), previdenza professionale (LPP), Legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA), Ordinanza sulle indennità di perdita di guadagno e in caso di maternità (IPG)

- Conoscere le basi legali 1
- Spiegare e giustificare la cerchia delle persone assicurate in Svizzera e nei rapporti oltre confine 2
- Spiegare il calcolo ed i conteggi dei contributi e la cerchia delle persone con obbligo di contribuzione 2
- Presentare il tipo e l'ambito dei rischi assicurati 2

Materia:

Partner sociali

- Rilevare l'importanza dei partner sociali 2
- Conoscere le basi della pace sociale 1
- Conoscere gli elementi di un contratto collettivo di lavoro 1
- Spiegare le diverse forme di partecipazione/codecisione in un'azienda, facendo riferimento a casi concreti (comitato aziendale, sindacati, ecc.) 2
- Indicare le condizioni per la riduzione del personale 1
- Spiegare il ruolo della gestione del personale nelle relazioni datore di lavoro/collaboratori 2

Materia:

La realtà sociale nella quotidianità dell'azienda

- Elaborare, spiegare e valutare i provvedimenti atti ad evitare infortuni, a migliorare la salute o la sicurezza al posto di lavoro, ad evitare dipendenze mediante prevenzione e consulenza contro l'alcolismo, la dipendenza da droghe, AIDS o altre malattie 4
- Risolvere casi concreti inerenti la consulenza a collaboratori che sono confrontati con problemi personali, familiari, finanziari o professionali (ruolo di consulente) 3
- Elaborare concetti in riferimento alla vita sociale nell'azienda (organizzazione di eventi sportivi, gestione del tempo libero, manifestazioni aziendali, pensionamenti, ecc.) 4

Materia 13, scritto

Sviluppo del personale, formazione e formazione continua del personale, apprendistato

Materia:

Sviluppo del personale, formazione e formazione continua

- Organizzazione dello sviluppo del personale:
 - spiegarne senso e scopo
 - esporre e spiegare con esempi vantaggi e distribuzione dei compiti3
- Pianificare e gestire il processo di sviluppo del personale dal rilevamento dei bisogni fino al controllo della formazione e descriverlo con esempi pratici 2
- Abbozzare un concetto di formazione e di formazione continua basato su un esempio concreto indicando lo scopo, i contenuti della formazione importanti / possibili e i riferimenti per un transfer nella pratica 3
- Descrivere e confrontare, basandosi su esempi concreti, diversi provvedimenti di sviluppo del personale (provvedimenti di promozione e di formazione) 3
- Presentare e spiegare gli strumenti per l'accertamento dei provvedimenti di sviluppo del personale, con particolare riferimento a
 - pianificazione della carriera e della successione e
 - assessment center (AC)2
- Conoscere i principali metodi d'insegnamento e saperne spiegare l'implementazione pratica 2
- Spiegare e giustificare con esempi pratici gli strumenti ed i criteri da applicare al momento della scelta e dell'organizzazione di eventi di formazione continua interni ed esterni 3
- Definire e spiegare il profilo dei requisiti richiesti ai trainer / formatori interni ed esterni 3

Materia:

Gestione dell'apprendistato

- Conoscere le basi legali del sistema di formazione svizzero: spiegare il contesto relativo alla formazione professionale e individuare altre possibilità di formazione 3
- Spiegare i requisiti posti ad un contratto di tirocinio a norma di legge 2
- Presentare la collaborazione dell'ufficio della formazione professionale con i partner del contratto d'apprendistato e la scuola. Elencare funzioni, compiti, responsabilità e impegni di tutti i partner e giustificarli con degli esempi 3
- Spiegare i presupposti e i requisiti per la concessione ad un'azienda del permesso di formare degli apprendisti 3
- Interpretare la guida metodica e metterla in pratica in base alle condizioni dell'azienda; definire e motivare le esigenze poste ad un maestro di tirocinio 4
- Presentare possibili procedimenti di selezione per la scelta dell'apprendista, analizzare e giustificare il loro impiego 3
- Presentare le possibilità individuali di sostegno agli apprendisti per un cambiamento efficace del rapporto di tirocinio nella vita professionale e giustificarlo con esempi 3
- Mostrare le opportunità e i rischi della valutazione periodica dell'apprendista. Proporre una soluzione, con esempi concreti, giustificare la soluzione scelta e proporre provvedimenti di accompagnamento 4
- Presentare e spiegare le particolarità dei rapporti con i giovani in relazione con problemi specifici. Presentare proposte di soluzione 4

Materia 14, scritto

Diritto del lavoro

Materia:

Diritto del lavoro

- Descrivere e spiegare le fonti giuridiche del diritto del lavoro: normative e gerarchia 2
- Distinguere le applicazioni coercitive e le disposizioni legali 2
- Analizzare ed interpretare il contratto di lavoro: contratto di lavoro individuale, contratto di lavoro collettivo e contratto normale 3
- Doveri del lavoratore: formulare i doveri dei collaboratori, analizzare i casi di responsabilità 2
- Valutare i doveri di diligenza e lealtà 4
- Spiegare obbligo di rendere conto e l'obbligo di messa a disposizione 2
- Valutare le ore di lavoro supplementari 4
- Spiegare il rispetto di disposizioni e di direttive 2
- Analizzare i casi di responsabilità 3
- Obblighi del datore di lavoro: decidere sulle prestazioni in denaro e obbligo di versamento continuato del salario, interpretazione dell'attestato di lavoro 3
- Spiegare le disposizioni relative a strumenti di lavoro, materiali e spese 2
- Valutare situazioni pratiche inerenti la protezione della personalità 4
- Spiegare le disposizioni sul tempo libero, vacanze, permessi 3
- Interpretare gli attestati di lavoro 3
- Esaminare le disposizioni legali in relazione ai tempi di lavoro e ai congedi 3
- Valutare le disposizioni sulla conclusione del rapporto di lavoro / periodi di divieto e licenziamenti collettivi 4
- Valutare situazioni pratiche in relazione al divieto di concorrenza 3
- Spiegare le disposizioni legali riguardanti la protezione dei dati 2
- Descrivere gli aspetti relativi alla parità 3
- Elencare processi, procedure e istanze competenti per la composizione dei conflitti sul lavoro 1
- Conoscere le basi legali della fornitura di personale a prestito, dell'intermediazione e i principi della LC 1

Materia 22, orale

Marketing del personale

Materia:

Marketing del personale

- Descrivere importanza e necessità del marketing del personale 2
- Presentare il marketing del personale in rapporto con la politica del personale in un'azienda (interno, esterno, riduzione degli effettivi) 2

Materia:

Pianificazione del personale

- Spiegare la pianificazione del personale come parte integrante della pianificazione dell'azienda (fattori d'influenza, scopi, vantaggi) 2
- Spiegare la pianificazione dei bisogni, la pianificazione del reclutamento e la pianificazione dell'impiego del personale 2
- Interpretare il budget dei costi del personale: composizione dei costi totali, fattori d'influenza, provvedimenti per il contenimento dei costi 4
- Utilizzare in modo appropriato e saper analizzare coefficienti e statistiche del personale 3

Materia:

Cura del personale

- Descrivere la cura e l'inquadramento del personale: valore, possibilità, scopo 3
- Mostrare l'importanza dell'informazione e della comunicazione al personale 2

Materia:

Reclutamento del personale

- Evidenziare, confrontare e motivare le possibilità e le vie di reclutamento del personale interne e esterne 3
- Redigere il processo di reclutamento dalla nascita del fabbisogno fino alla sua applicazione e valutarlo 4
- Sviluppare e valutare il flusso a partire dalla descrizione del posto, attraverso il profilo delle esigenze, fino alla notifica di assunzione 4
- Evidenziare la collaborazione con la linea nel processo di reclutamento 2

Materia:

Selezione del personale

- Formulare lo svolgimento e gli aspetti di qualità in una selezione ottimale del personale 2
- Descrivere i principi da applicare per la valutazione dei documenti delle candidature 3
- Descrivere e motivare i criteri di valutazione delle attitudini dei candidati: assegnare una ponderazione alle informazioni ricevute, rischio residuo, processo di decisione 3
- Spiegare l'importanza delle referenze e acquisire referenze con un esempio pratico 4
- Mostrare l'importanza degli strumenti ausiliari: grafologia, determinazione delle qualifiche e del potenziale, assessment individuali e di gruppo, ... 2

Materia:

Riduzione degli effettivi

- Spiegare le possibili motivazioni di una riduzione degli effettivi 2
- Valutare le conseguenze sull'immagine dell'azienda in rapporto al mercato del lavoro e saper proporre provvedimenti adeguati 3
- Descrivere lo svolgimento di un outplacement, indicare le persone interessate e spiegarne lo scopo 2

Materia 23, orale

Elementi di psicologia aziendale, comunicazione, conduzione dei collaboratori

Materia:

Fondamenti di psicologia aziendale

- Perché gli specialisti in risorse umane devono occuparsi degli aspetti di psicologia? 2
- Esporre i fattori di sviluppo di carattere psicologico (predisposizione, ambiente, evoluzione) e le necessità durante le diverse fasi dello sviluppo all'interno della vita aziendale: fornire e spiegare esempi per provvedimenti nell'attuale contesto della gestione del personale 4
- Distinguere i modelli di motivazione deducendoli dal comportamento degli individui: fornire e spiegare esempi per provvedimenti nell'attuale contesto della gestione del personale 4

Materia:

Aspetti della psicologia del lavoro e dell'organizzazione

- Presentare e spiegare l'azienda quale sistema sociale 2
- Analizzare il gruppo come unità operativa, esaminare le relazioni tra i partecipanti e descrivere le fasi di sviluppo 3
- Saper distinguere tra cultura dell'azienda e clima dell'azienda (nozioni, caratteristiche) e saper spiegare la loro importanza per il reparto del personale; mostrare i fattori d'influenza che possono modificare la cultura dell'azienda o il clima dell'azienda, e abbozzare le possibilità del reparto del personale per adattare/sviluppare il clima e la cultura 3

Materia:

Comunicazione/conduzione del colloquio

- Spiegare l'importanza della comunicazione nel lavoro del personale e nella collaborazione all'interno dell'azienda 2
- Abbozzare il modello di procedimento per un colloquio, inclusa la fase di preparazione 2
- Mostrare con esempi pratici gli aspetti verbali e non verbali della comunicazione 4
- Applicare gli strumenti scelti per la discussione e metterli in relazione con situazioni concrete: formulare feedback, spiegare i modelli di comunicazione e applicarli nella gestione dei colloqui: mostrare, con esempi pratici, colloqui di consulenza e di gestione dei conflitti 4

Materia:

Conduzione dei collaboratori

- Distinguere gli stili di conduzione e le rispettive caratteristiche e spiegare con esempi pratici i loro effetti sul lavoro del personale e analizzare situazioni tratte dalla pratica (esempi di casi) 3
- Abbozzare strumenti per la valutazione dei collaboratori / colloquio con i collaboratori (qualifiche/accordo sugli obiettivi) ed analizzarne l'importanza per l'azienda e per i collaboratori 3
- Presentare il ruolo del responsabile del personale e il suo contributo al momento di assunzioni, promozioni, trasferimenti, sviluppo del personale e licenziamenti; saperlo spiegare utilizzando degli esempi 3
- Descrivere le caratteristiche distintive dei rapporti con collaboratori affetti da limiti fisici e descrivere e spiegare le possibili conseguenze nella vita lavorativa quotidiana; mostrare, spiegare e giustificare le possibilità d'intervento e i limiti di trattamento da parte delle HR (ruolo e responsabilità dei collaborati HR) 3