

# **Direttive**

## **dell'esame professionale**

### **di specialista in HR**

**Edizione 2007**

#### **Organizzatori dell'esame**

HR Swiss  
SIC Svizzera  
Unione padronale svizzera  
Swisstaffing  
Associazione professionale per la gestione del  
personale e la formazione (VPA)  
Associazione degli uffici svizzeri del lavoro  
(VSAA)

#### **Segretariato d'esame**

Associazione svizzera per gli  
esami professionali e professionali  
superiori in Human Resource  
Hans-Huber-Str. 4, Postfach 1853  
8027 Zürich  
Tel. 044 283 45 48 Fax 044 283 45 50  
info@hrpruefungen.ch  
www.hrpruefungen.ch

## Sommario

I.	<b>DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
1.	<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>Prerequisiti pratici e condizioni d'ammissione.....</b>	<b>4</b>
3.	<b>Pubblicazione dell'esame, scadenze.....</b>	<b>4</b>
4.	<b>Modalità d'esame.....</b>	<b>4</b>
5.	<b>Iscrizione .....</b>	<b>5</b>
6.	<b>Istituti di formazione .....</b>	<b>5</b>
II.	<b>CONTENUTO DELL'ESAME .....</b>	<b>7</b>
7.	<b>Materie d'esame/Contenuto dell'esame professionale.....</b>	<b>7</b>

# I. DISPOSIZIONI GENERALI

## 1. Introduzione

Queste direttive definiscono la materia d'esame per l'esame professionale di Specialista in risorse umane, in base al Regolamento d'esame del 15 ottobre 2006. Il candidato deve scegliere una tra le seguenti due opzioni di specializzazione:

- **Specialista in risorse umane con attestato professionale federale,**  
Opzione "Gestione del personale"
- **Specialista in risorse umane con attestato professionale federale,**  
Opzione "Consulenza del personale"

Gli esami professionali e gli esami professionali superiori (BP e HFP) certificano una conoscenza approfondita dell'attività professionale quotidiana, completata con conoscenze teoriche specifiche. Gli esami professionali e gli esami professionali superiori non sono una certificazione delle conoscenze acquisite frequentando esclusivamente dei corsi. L'esperienza ha dimostrato che un candidato, sprovvisto dell'esperienza pratica descritta in queste direttive, non può superare l'esame.

Le esigenze poste per le diverse materie d'esame sono definite nel modo seguente:

<b>Livello</b>	<b>Tassonomia</b>	<b>Spiegazione</b>
<b>1</b>	<b>Sapere</b>	Il candidato deve capire la materia esaminata e in particolare deve conoscere fatti e termini tecnici.
<b>2</b>	<b>Capire</b>	Il candidato deve capire le circostanze e poterle riferire o riassumere con parole proprie. Egli deve saper spiegare ad un'altra persona perché le cose stanno così.
<b>3</b>	<b>Applicare</b>	Il candidato deve saper utilizzare le proprie conoscenze (ad esempio regole, principi, norme legali, strumenti) e deve saperle applicare in una nuova situazione.
<b>4</b>	<b>Analisi, valutazione e sviluppo</b>	Problemi e compiti complessi devono poter essere rappresentati concettualmente e collegati tra loro; devono poter essere scomposti, strutturati, ricomposti di nuovo e valutati in base a criteri prestabiliti.

## 2. Prerequisiti pratici e condizioni d'ammissione

Le candidate ed i candidati all'esame professionale devono comprovare di possedere la pratica professionale prevista all'articolo 3.31 del Regolamento d'esame. I candidati all'esame professionale devono dimostrare una *pratica professionale qualificata nell'ambito della gestione del personale di almeno due anni* (a tempo pieno o a tempo parziale purché equivalente a due anni di tempo pieno). Per pratica professionale qualificata si intende l'esercizio di un'attività corrispondente al profilo professionale.

La commissione d'esame decide sull'equipollenza di altri certificati d'esame conseguiti all'estero e sulla pratica professionale effettuata all'estero. L'UFFT decide sull'equipollenza, per l'ammissione all'esame, con formazioni completate all'estero.

L'esame per l'ottenimento del certificato, secondo l'articolo 3.31 del Regolamento d'esame, è organizzato in base ai contenuti e alla procedura descritti nel Regolamento d'esame per l'ottenimento del certificato e nelle apposite direttive, che possono essere richiesti al Segretariato d'esame o consultati nel sito web dell'associazione organizzatrice.

Il segretariato d'esame fornisce informazioni in merito al riconoscimento dell'attività pratica e sulle condizioni d'ammissione poste dal regolamento d'esame.

## 3. Pubblicazione dell'esame, scadenze

L'esame professionale viene organizzato, di regola, ogni anno. La pubblicazione dell'esame viene effettuata almeno 6 mesi prima dell'esame sul sito Web del segretariato d'esame dell'organo responsabile per la sua organizzazione [www.hrpruefungen.ch](http://www.hrpruefungen.ch) e sulla stampa del settore.

## 4. Modalità d'esame

L'esame professionale è composto da materie d'esame scritte e/o orali. Per ogni opzione di specializzazione viene esaminata una materia specifica all'opzione. La sessione d'esame dura, di regola, non più di una settimana per l'esame professionale.

## 5. Iscrizione

E' possibile iscriversi in modalità online circa 2 mesi prima del termine d'iscrizione, sul sito Web del segretariato d'esame dell'organo responsabile.

## 6. Istituti di formazione

### Esame professionale

L'esame professionale per specialista in risorse umane si rivolge ai profili professionali riconosciuti dall'economia svizzera nella pratica delle HR. I candidati hanno la possibilità di scegliere tra due possibili approfondimenti professionali, ciascuno con specifiche qualifiche pratiche: l'opzione di approfondimento in "Gestione del personale" oppure in "Consulenza del personale".

### Opzione di approfondimento in "Gestione del personale"

Lo specialista nell'opzione "Gestione del personale" è impiegato in un'azienda in diversi processi nell'ambito delle HR. Oltre a ciò può assumere la funzione di responsabile nell'ambito HR in aziende di media dimensione.

Lo specialista del personale nell'opzione "Gestione del personale" redige, con i posti professionali e di linea preposti, il profilo dei requisiti per l'assunzione del nuovo personale. A lui è assegnato il processo di selezione, dalla definizione delle esigenze fino alla stipulazione del contratto, con tutte le relative formalità d'assunzione e d'uscita. Si occupa inoltre della scelta dei candidati, conduce le interviste ed evade la corrispondenza connessa a questi compiti.

Possiede conoscenze dettagliate su temi come la gestione dei salari, la valutazione dei posti, i tipi di salario e i conteggi di salario. Il responsabile del personale è in grado di utilizzare un Personal Information System (PIS) e di sfruttarne le possibilità. Inoltre supporta i dirigenti su questioni relative alla valutazione del personale e allo sviluppo del personale. Egli partecipa all'implementazione pratica della politica dell'azienda e della politica delle HR.

Nell'ambito del tirocinio professionale, definisce tutti gli aspetti dal contratto di lavoro fino al programma di formazione. Si tiene informato sui compiti della scuola e dell'azienda di tirocinio, è in contatto con le autorità e conosce i diritti e gli obblighi dell'apprendista e del responsabile della formazione. Il responsabile del personale fornisce informazioni a svariate domande sul contratto di lavoro e sulle assicurazioni sociali.

Conoscenze di base in psicologia aziendale e una chiara abilità comunicativa consentono al responsabile della gestione del personale di curare la consulenza ai collaboratori. Per i collaboratori dell'azienda è una persona di riferimento, competente e fidata.

### Opzione di approfondimento in “Consulenza del personale”

Al profilo professionale dello specialista in risorse umane nell'opzione “Consulenza del personale, corrisponde una personalità moderna, orientata al futuro e generalista.

Il consulente del personale di successo possiede le conoscenze e le capacità per assumersi con piena responsabilità tutti i compiti nell'ambito della consulenza del personale.

Lavora nelle aziende di consulenza del personale, negli uffici del lavoro privati e pubblici (uffici di collocamento, ufficio regionale del lavoro, ecc.).

E' possibile anche il suo impiego, come formazione continua mirata, nei reparti HR dell'amministrazione pubblica e nelle aziende dell'economia privata.

Le esigenze poste dall'esame includono anche tutti gli aspetti di una moderna gestione del personale: qualifica, selezione, mediazione, consulenza alle persone che cercano un lavoro o ai datori di lavoro, provvedimenti in merito alla relazione con la clientela e conoscenze approfondite del mercato del lavoro sono i punti forti di questa attività.

## II. CONTENUTO DELL'ESAME

### 7. Materie d'esame/Contenuto dell'esame professionale

L'esame professionale comprende le materie seguenti:

- 7.1 Marketing del personale, Sviluppo e formazione professionale di base
- 7.2 Marketing del personale, Sviluppo del personale
- 7.3 Retribuzione e assicurazioni sociali
- 7.4 Diritto del lavoro e partner sociali
- 7.5 Comunicazione e conduzione

Materia specifica dell'opzione scelta:

- 7.6A (Gestione del personale internazionale)
- oppure
- 7.7B (Consulenza del personale)

#### 7.1 Marketing del personale, Sviluppo del personale e formazione professionale di base

##### 7.11 Pianificazione del personale

Esporre la pianificazione del personale come componente della pianificazione dell'azienda (fattori d'influsso, obiettivi, vantaggi) 2

Spiegare la pianificazione delle esigenze, la pianificazione dei bisogni e la pianificazione degli impieghi 2

Interpretare il budget dei costi del personale: composizione dei costi totali, fattori d'influsso, provvedimenti per la riduzione dei costi 4

Utilizzare in modo appropriato ed analizzare indici e statistiche relative al personale 3

##### 7.12 Mantenimento e sviluppo del personale

Spiegare lo sviluppo del personale come strumento di marketing 2

Spiegare il mantenimento e l'assistenza al personale: valore dei posti, possibilità, obiettivi 3

Presentare il significato dell'informazione e della comunicazione al personale	2
Organizzazione dello sviluppo del personale: esporre e spiegare con esempi senso e scopo, utilità e ripartizione dei compiti	3
Pianificare e realizzare processi di sviluppo del personale dall'accertamento dei bisogni fino al controlling della formazione; descriverli mediante esempi	2
Abbozzare un concetto di formazione e di formazione continua con determinazione degli obiettivi, contenuti della formazione e transfer nella pratica	3
Descrivere e confrontare 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: pianificazione della carriera e pianificazione delle successioni, come pure indicare gli strumenti ausiliari per la valutazione: test, accertamento dell'idoneità e del potenziale, assessment singoli e di gruppo	2
Conoscere i più importanti metodi d'insegnamento e saperne spiegare l'attuazione pratica	2
Presentare e giustificare strumenti e criteri da utilizzare al momento della scelta e dell'organizzazione di eventi formativi interni ed esterni	3
Definire e spiegare il profilo delle esigenze poste a trainer/formatori interni ed esterni	3

#### 7.13 Ricerca di personale / Selezione del personale

Presentare il significato e la necessità del marketing del personale in rapporto con l'acquisizione e la selezione del personale	2
Mostrare, confrontare e giustificare possibilità e mezzi del mercato del personale interno ed esterno	3
Organizzare e valutare il processo di acquisizione dall'analisi dei bisogni fino all'introduzione	4
Presentare la collaborazione con i superiori di linea nell'acquisizione di personale	2
Sviluppare e valutare il procedimento di descrizione dei posti dal profilo delle esigenze fino al suo completamento	4
Formulare il procedimento e gli aspetti di qualità di una selezione ottimale del personale	2
Presentare i principi per la valutazione dei documenti di candidatura	3

Conoscere gli strumenti per la rilevazione delle attitudini e citare degli esempi	3
Spiegare l'importanza delle referenze e interpretare una referenza, in base a un esempio	4
Descrivere e giustificare i criteri di valutazione dell'idoneità dei candidati: ponderazione delle informazioni ricevute, rischio residuo, processo di decisione	3
<b>7.14 Riduzione del personale</b>	
Descrivere i possibili motivi di una riduzione di posti	2
Saper comprendere gli effetti sull'immagine dell'azienda nel mercato del lavoro e proporre adeguati provvedimenti	3
Descrivere il procedimento di outplacement, indicarne i partecipanti e chiarirne gli obiettivi	2
<b>7.15 Formazione professionale</b>	
Conoscere le basi legali del sistema di formazione svizzero: spiegare il contesto della formazione professionale e delimitarlo rispetto alle altre possibilità di formazione	3
Da azienda ad azienda di formazione (azienda di formazione, sviluppo della qualità, profili professionali)	2
Scelta e assunzione di formatori (profilo delle esigenze, selezione, assunzione)	3
Marketing e pianificazione del personale (con riferimento alle persone in formazione)	3
Preparazione della formazione di base in azienda e integrazione (posto di lavoro, pianificare la formazione di base aziendale, integrazione nell'azienda)	2
Insegnare e apprendere in azienda (processo di apprendimento in azienda, rapporto di formazione)	2
Conclusione della formazione (preparazione, procedimenti di qualifica)	2
Mantenimento del personale (assistenza, possibilità, informazione e comunicazione)	3
<b>7.2. Marketing del personale, Sviluppo del personale</b>	
La parte d'esame 7.2 comprende i contenuti descritti nelle cifre 7.1 – 7.14 che sono comunque esaminati in un esame orale.	

## 7.3. Retribuzione e assicurazioni sociali

### 7.31 Management dei salari

Presentare aspettative e diritti dei collaboratori e del datore di lavoro	2
Descrivere la politica dei salari di un'azienda	2
Importanza e compiti del salario: presentare possibilità e limiti	2
Principi di base per la valutazione del posto di lavoro e principi di base per la valutazione dei collaboratori: spiegare e descrivere le forme	2
Conoscere e spiegare le diverse forme di salario: presentare possibilità d'impiego, vantaggi e svantaggi (salario in base al tempo o alle prestazioni, altri tipi di salario come partecipazione agli utili o Fringe Benefits)	2
Adeguamento periodico dei salari: presentarne il procedimento e saperne descrivere le diverse varianti ed effetti	2
Presentare confronto di salari, possibilità e limiti: spiegarne il procedimento	2

### 7.32 Assicurazioni sociali

#### **Sicurezza sociale**

Presentare l'origine, la situazione attuale e i fattori d'influenza sullo sviluppo della sicurezza sociale in Svizzera	2
Esporre il sistema svizzero del concetto dei tre pilastri e spiegare i limiti / le interfacce tra le assicurazioni sociali e le assicurazioni private	2
Presentare i metodi e i mezzi di finanziamento delle assicurazioni sociali e della previdenza professionale	2
Citare senso e scopo della LPGA	1
<b>Assicurazione vecchiaia, invalidità e superstiti (AVS/AI), assicurazione contro gli infortuni (LAINF), assicurazione contro la disoccupazione (AD), previdenza professionale (LPP), indennità di perdita di guadagno (IPG/IMat):</b>	
Conoscere i principi delle leggi	1
Delimitare la cerchia delle persone assicurate in Svizzera e i rapporti transfrontalieri	2
Spiegare il calcolo e il conteggio finale dei contributi e la cerchia delle persone con obbligo di contribuzione	2

Elencare i rischi assicurati	2
Elencare i tipi di prestazioni	1
Presentare l'ambito delle prestazioni e i presupposti per il diritto alle prestazioni	2
Conoscere gli elementi del calcolo delle prestazioni	1
<b>Assegni familiari</b>	
Descrivere il sistema degli assegni familiari in Svizzera	1
Elencare i singoli tipi di assegni familiari (assegni per i figli, ecc.)	1
Conoscere i principi per la riscossione delle prestazioni	1
<b>Assicurazione giornaliera malattia</b>	
Presentare le differenze tra assicurazione collettiva e assicurazione individuale	1
Presentare le differenze tra assicurazioni sociali e assicurazioni private	2
Presentare la relazione tra obbligo di proseguimento del pagamento del salario da parte del datore di lavoro e assicurazione indennità perdita di guadagno	2
<b>Legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA)</b>	
Presentare il diritto alle prestazioni e l'ambito delle prestazioni per i congiunti della persona assicurata	2
Spiegare la riduzione del sovraindennizzo secondo la LPGA e la sua applicazione nelle singole leggi	2
Presentare l'obbligo alle prestazioni anticipate per prestazioni in denaro e in natura secondo la LPGA	2
<b>Rapporti sulla circolazione internazionale delle persone</b>	
Conoscere l'ambito di validità degli accordi sulla libera circolazione delle persone (APF/FZA, accordi bilaterali con l'UE)	1
Spiegare i principi per l'impiego di lavoratori a norma degli APF/FZA e presentare il procedimento in base all'accordo con il relativo Stato (ad esempio CH/USA)	2
Spiegare le condizioni per il proseguimento dell'AVS, l'adesione volontaria all'AVS e l'assicurazione facoltativa	2

Presentare le regole determinanti per l'assicurazione malattia per le persone assicurate in Svizzera, che si ammalano all'estero come pure per le persone che si ammalano in Svizzera e che sono assicurate in uno Stato dell'UE 2

## 7.4 Diritto del lavoro e partner sociali

### 7.41 Diritto del lavoro

Conoscere, interpretare e applicare a casi attuali le basi legali (fonti del diritto) come CO, AG, LC, LL, LPar e sentenze 3

Nozioni sulle differenze tra norme dispositive e assolutamente imperative, rispettivamente relativamente imperative, e il loro effetto relativamente alla modificabilità, ambito di validità e sanzioni in caso di violazione 1

Redigere contratti di lavoro e esaminare (analizzare) la loro validità: spiegare il contenuto del contratto e le prescrizioni in merito alla forma contrattuale, presentare le conseguenze in caso di regolamentazioni mancanti o non valide, conoscere e presentare le esigenze poste a tipi speciali di contratto 3

Formulare gli obblighi del lavoratore e analizzarli in un caso pratico: spiegare le sanzioni in caso di infrazione degli obblighi del lavoratore, valutare il regolamento aziendale rispetto alle disposizioni di legge 3

Spiegare le diverse categorie di lavoro aggiuntivo e le conseguenze legali; applicarle ad un caso concreto 3

Analizzare i casi di responsabilità civile e giustificare eventuali obblighi di risarcimento danni 3

Conoscere gli obblighi del datore di lavoro nei confronti del lavoratore e saperli applicare in casi pratici: spiegare le disposizioni relative agli strumenti di lavoro, tempo di lavoro / tempo libero ed esaminarne la legittimità; spiegare le sanzioni in caso di violazione degli obblighi del datore di lavoro, esaminare la legittimità delle regolamentazioni aziendali 3

Spiegare i diversi tipi di assenze, i loro effetti relativamente al diritto del lavoro e applicarli ad un caso concreto. Utilizzare le nuove regole relative al congedo maternità e all'assicurazione maternità 3

Spiegare diritti e obblighi del lavoratore e del datore di lavoro ed elencare le conseguenze legali: redigere un attestato di lavoro con tutti i contenuti necessari, rispettivamente esaminarne la legittimità, spiegare la responsabilità del datore di lavoro relativamente al contenuto dell'attestato 3

Conoscere tutte le varianti di conclusione di un rapporto di lavoro e valutarne la legittimità: spiegare le condizioni quadro e le conseguenze giuridiche per le diverse forme di disdetta e saperle applicare in casi concreti; relazione tra scioglimento del contratto e termine di disdetta / disdetta abusiva, incluse le conseguenze legali; spiegarle e valutarle con esempi concreti	3
Capire la necessità e le varianti d'applicazione del divieto di concorrenza e spiegare come deve essere regolato	2
Spiegare le disposizioni sulla protezione dei dati (ad esempio obblighi di custodia dei dati personali, concessione di referenze future) e saper verificare la loro validità legale con esempi concreti	3
Conoscere il contenuto della legge sulla parità dei sessi e le relative regolamentazioni del CO e saperli applicare a casi concreti	3
Conoscere le regole con cui procedere in caso di conflitti sul lavoro	1
<b>7.42 Legge sul collocamento e il personale a prestito LC</b>	
Conoscere la LC e spiegarne le singole norme con esempi concreti	2
<b>7.43 Partner sociali</b>	
Conoscere la terminologia e il significato del partnerariato sociale	1
Conoscere le situazioni di divieto di lotta nell'ambito del lavoro, provvedimenti in caso di controversia, diritto di sciopero e serrata e sapere perché sono ancorati nella legge	1
Capire e presentare le condizioni quadro e il contenuto del contratto collettivo di lavoro. Spiegare la relazione tra il contratto di lavoro individuale / normale e il contratto collettivo	2
Conoscere e spiegare le esigenze richieste alla cooperazione dei collaboratori: presentare le singole commissioni e i diritti di partecipazione. Spiegare le conseguenze per il datore di lavoro in caso di inadempienza. Mostrare il ruolo del reparto del personale nelle relazioni datore di lavoro / lavoratori e spiegare l'obbligo d'informazione del datore di lavoro	2
Presentare le condizioni giuridiche e le loro conseguenze in caso di ristrutturazione e di riduzione del personale	2

## 7.5. Comunicazione e conduzione

### 7.51 Carta dei principi dell'azienda e politica del personale

Capire e rappresentare l'azienda come sistema sociale	2
Carta dei principi dell'azienda: Indicarne senso, scopo e importanza per la gestione del personale; analizzarne elementi e affermazioni; giustificare criteri e conclusioni	4
Politica del personale: spiegarne la necessità per la gestione del personale, analizzarla, confrontarla considerando anche il concetto della parità dei sessi	4
Distinguere tra cultura dell'azienda e clima nell'azienda (terminologia, caratteristiche) e spiegare la loro importanza per la gestione del personale; mostrare i fattori d'influenza che possono modificare la cultura dell'azienda e il clima nell'azienda, come pure abbozzare le possibilità dell'ambito del personale al momento dell'elaborazione / dello sviluppo del clima e della cultura	3

### 7.52 Conduzione

Supporto nel processo di conduzione da parte del responsabile del personale	2
Abbozzare il processo di valutazione del personale / colloquio con il personale (qualifica/accordo sugli obiettivi) e giustificare l'importanza per l'azienda e per i collaboratori	3
Presentare e chiarire con esempi gli effetti sul personale dei diversi stili di conduzione.	3
Presentare e chiarire con esempi la conflittualità e la compatibilità tra la vita professionale e la vita privata	3
Spiegare e giustificare con esempi il ruolo del responsabile del personale e il suo contributo al momento di assunzioni, promozioni, trasferimenti, sviluppo del personale e licenziamenti di massa	4
Spiegare e giustificare con esempi il ruolo del responsabile del personale e il suo contributo nei processi di gruppo	4
Descrivere il ruolo e la responsabilità del responsabile del personale nel supporto ai responsabili di linea nella gestione della salute e in relazione a collaboratori con limitazioni fisiche. Spiegare, con esempi, possibilità e limiti nel trattamento attraverso il responsabile del personale	2

### 7.53 Psicologia nell'attività professionale quotidiana

Giustificare con degli esempi la necessità di competenze psicologiche nella gestione del personale	4
Descrivere, e spiegare con esempi tratti dall'attività quotidiana nell'azienda, gli effetti di installazioni, ambiente e controllo automatico sullo sviluppo personale; presentare gli effetti sul personale	3
Applicare conoscenze sui principi della psicologia della motivazione in situazioni aziendali e nel supporto dei responsabili di linea	4

### 7.54 Comunicazione

Applicare conoscenze dei principi della psicologia della comunicazione in situazioni aziendali come pure nel supporto al responsabile di linea e ai collaboratori	4
Giustificare l'importanza della preparazione dei colloqui conformemente alla situazione (ad esempio colloqui per conflitti, critiche, feedback, consulenza)	4
Analizzare, con situazioni pratiche, i comportamenti nel colloquio e valutarli; presentare e giustificare principi di ottimizzazione	4
Presentare e giustificare possibilità e limiti del supporto durante i colloqui tra i responsabili di linea e i collaboratori	3

## 7.6 A Gestione del personale internazionale

### 7.61 Mercato del lavoro internazionale

Saper rilevare dimensione, funzioni, mobilità, sviluppo ed effetti del mercato del lavoro internazionale e capirli concettualmente	2
--	---

### 7.62 Cultura

Spiegare il management interculturale nell'idea e nei contenuti essenziali	1
Cogliere gli aspetti positivi derivanti dall'eterogeneità dei collaboratori; spiegare il loro effetto sull'azienda (Diversity Management)	1
Spiegare concettualmente le competenze sociali, focalizzando in particolare l'ambito culturale, relativamente alla collaborazione in azienda tra lavoratori provenienti da aree culturali diverse (competenze interculturali)	1

### 7.63 Conduzione

Conoscere i contenuti dei rischi del personale e indicare il ciclo di diminuzione / rimozione dei rischi del personale	2
Comprendere e presentare l'idea generale e le particolarità, nella conduzione delle HR, in relazione a situazioni di rimpatrio e di espatrio	2
Spiegare le diverse possibilità e i principi per la conduzione di collaboratori distribuiti geograficamente come pure valutarne i rischi e i pericoli connessi	2
Presentare il principio e le esigenze poste ad un Personal Information System per multinazionali e consociate	2
Conoscere le caratteristiche dei membri di team multiculturali e caratterizzare le forme di team multiculturali	2

### 7.64 Aspetti selezionati di diritto del lavoro internazionale e di circolazione delle persone

Caratterizzare le questioni fondamentali e le regole del diritto del lavoro nell'UE, nelle nazioni europee e nelle altre nazioni	1
Le caratteristiche della circolazione internazionale delle persone	1
Gli aspetti particolari dell'espatrio come salari all'estero (confronto del potere d'acquisto), fringe benefits, bonus, spese, altri benefici e prestazioni; confrontare pagamento, imposizione fiscale, tenuta della moneta e distinguere le usanze locali da quelle svizzere	2
Caratterizzare le forme di contratto di lavoro e di condizioni di lavoro; presentare una sintesi delle competenze nell'ambito del diritto del lavoro	1
Spiegare le particolarità e le differenze rispetto ai contratti di lavoro in Svizzera in merito alla durata di contratti di delegazione e alle possibilità di prolungamento, vacanze e regole del tempo di lavoro all'estero, particolarità contrattuali come viaggi, trasferimento della famiglia e scuole, appartamento, malattia, infortunio, invalidità; spiegare la situazione in caso di disdetta anticipata da parte del collaboratore e il suo rientro, come pure in caso di disdetta anticipata da parte del datore di lavoro	2
Caratterizzare le particolarità del domicilio fiscale, obbligo fiscale, le modalità dei diversi tipi di riscossione fiscale e le possibilità di ottimizzazione	2

Spiegare le problematiche delle assicurazioni come previdenza vecchiaia (AVS/AD/LPP/cassa pensione), assicurazione contro gli infortuni, cassa malati, spese di viaggio, obbligo di prestare il servizio militare in Svizzera; indicare le modalità per evitare la doppia imposizione e i vuoti d'assicurazione	2
Conoscere i tratti fondamentali dei diritti degli stranieri in Svizzera e descrivere i principali rapporti	2
Saper gestire i rapporti con le autorità come acquisizione del permesso di lavoro, permesso di soggiorno, ecc.	3
Elencare le particolarità al momento della redazione dei contratti di lavoro e valutare gli effetti nell'applicazione del diritto del lavoro	2
Caratterizzare fondatezza e legittimità delle organizzazioni del lavoro, conoscere contenuti e obiettivi importanti in merito al contratto di lavoro, valutare il grado di organizzazione e i punti di forza	2

## 7.7 B Consulenza del personale

### 7.71 Collaborazione con i datori di lavoro

Pianificare lo svolgimento di un'acquisizione, la sua elaborazione preventiva e successiva; ottenere informazioni sul fabbisogno di personale mirato dal datore di lavoro, acquisire nuovi datori di lavoro e gestire in modo durevole la struttura della clientela/l'assistenza alla clientela	3
---	---

### 7.72 Prestazioni di servizi

Presentare e offrire in modo completo la propria offerta di servizi e le qualifiche; mettere in risalto, durante i colloqui, il potenziale di chi cerca un posto di lavoro	3
--	---

### 7.73 Vendita di prestazioni di servizi e marketing

Gestire in modo autonomo attività e strumenti come presa di contatto, preparativi, acquisizione, lettere efficaci ai clienti, acquisizione telefonica di posti, visite presso i clienti	3
---	---

### 7.74 Conclusione di affari

Realizzare lo svolgimento formale e commerciale della conclusione con successo di un affare, mostrare le prestazioni da fornire e adottare provvedimenti per successivi affari	3
--	---

### 7.75 Entrata sul mercato e comunicazione

Eseguire appropriate e dettagliate analisi sulle inserzioni di posti e padroneggiare le tecniche d'inserzione e la pianificazione dei media; mettere in pratica conduzione di colloqui e tecniche sulla formulazione di domande, come pure tecniche di presentazione efficaci per il colloquio con i clienti 3

### 7.76 Key Accounts/Stakeholders

Utilizzare metodi e la loro applicazione per l'acquisizione di grandi clienti (Key Account Management) e rendere sistematica la collaborazione mirata con altre organizzazioni (AI, AVS, SUVA, uffici di collocamento pubblici e privati) 2

### 7.77 Mercato del lavoro e professioni

Rilevare le caratteristiche essenziali del mercato del lavoro e delle professioni e conoscere i cambiamenti di esigenze posti alle persone attive sul mercato del lavoro; isolare, confrontare e valutare informazioni e fonti d'informazione sull'equipollenza di professioni e diplomi nel mercato del lavoro europeo 3

### 7.78 Marketing del personale orientato a coloro che cercano un posto di lavoro

Conoscere e combinare metodi e strumenti per il marketing del personale per coloro che cercano un posto di lavoro 3

### 7.79 Diversità interculturali e sensibilità nelle relazioni con coloro che cercano un posto di lavoro

Comprendere la provenienza culturale di coloro che cercano un posto di lavoro e rispondere alle caratteristiche distintive con appropriati metodi per la gestione delle relazioni e della comunicazione 3

### 7.710 Ricerca di un posto

Conoscere in modo completo i canali di pubblicità (mercato del lavoro, inserzioni, media) per la ricerca di un posto, valutare e scegliere le offerte appropriate, trarre conclusioni per i candidati e spiegare l'organizzazione della ricerca di un posto a coloro che stanno cercando un posto di lavoro 3

### 7.711 Documenti di candidatura

Preparare e valutare i documenti di candidatura in modo professionale; conoscere i diversi tipi di forme di candidatura 3

### 7.712 Interview

Analizzare articolazione e struttura delle Interview e allenare i candidati ai colloqui 3

#### 7.713 Referenze e attestati di lavoro

Effettuare interpretazione e ponderazione di referenze e di attestati, come pure di metodi per il controllo della loro plausibilità; applicare il controllo della veridicità 3

#### 7.714 Test

Predisporre test e valutare il loro ambito d'impiego, qualità, efficacia e ponderazione; applicare metodi conosciuti per la determinazione delle competenze professionali 3

#### 7.715 Scelta del personale

Analizzare, sintetizzare e trarre le conclusioni dell'utilizzo di criteri di selezione interni ed esterni all'azienda 4

#### 7.716 Ruolo del consulente del personale

Caratterizzare il ruolo del consulente del personale per quanto riguarda l'aspetto giuridico e organizzativo; descrivere i caratteri distintivi delle diverse funzioni 4

#### 7.717 Aspetti particolari

Descrivere relazioni con resistenza alla consulenza, difficile gestione del colloquio, delusione, frustrazione e violenza; identificare situazioni problematiche e trarne la conclusione corretta 2