

Indicazioni importanti per lo svolgimento dell'esame:

- Se nel compito è richiesto di rispondere elencando più elementi, i singoli elementi della risposta devono essere inequivocabilmente distinti l'uno dall'altro; risposte simili sono valutate una sola volta.
- Se in un compito è richiesto di rispondere con un numero preciso di elementi (ad esempio: "Indichi due ..."), non deve essere elencato un numero di elementi superiore a quello richiesto (ad esempio tre elementi). In ogni caso al momento della valutazione saranno considerate solo le prime risposte, corrispondenti al numero di elementi richiesti. Le risposte in più non saranno prese in considerazione.
- Alle domande aperte deve rispondere con una scrittura **ben leggibile**, sull'apposito foglio di soluzione.
- Per una maggiore leggibilità è stata utilizzata esclusivamente la forma maschile per riferirsi sia a uomini che a donne.

Buon lavoro!

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 1	4'	3 punti
------------------	-----------	----------------

Diversi gruppi di riferimento hanno richieste e rivendicazioni diverse verso l'azienda, rispettivamente verso il management delle risorse umane (Human Resource Management HRM) – e viceversa. Indichi, sul foglio di soluzione, tre richieste che vi sono per ciascun gruppo di riferimento. (Indicazioni generali o doppie, anche nel senso, non danno diritto ad alcun punto).

Foglio di soluzione L 1

Compito 2	4'	3 punti
------------------	-----------	----------------

La politica del personale può essere suddivisa in singole politiche parziali (sottopolitiche). L'applicazione pratica degli obiettivi di ciascuna politica parziale può essere agevolata, nella pratica, da diversi strumenti. Compili la tabella contenuta nel foglio di soluzione e descriva qual è lo scopo mirato da ciascuno strumento.

Foglio di soluzione L 2

Compito 3 a	6'	5 punti
--------------------	-----------	----------------

Quando un collaboratore inoltra la disdetta, nel processo globale devono essere eseguiti diversi compiti. Elenchi i cinque punti / temi più importanti; queste indicazioni devono comprendere tutte le fasi essenziali per terminare il processo.

Foglio di soluzione L 2

Compito 3 b	1'	1 punto
--------------------	-----------	----------------

Quando un collaboratore riceve la disdetta dall'azienda, per le HRM vi sono altri compiti, in particolare dei compiti aggiuntivi. Indichi due diversi compiti (le risposte devono far riferimento, in modo chiaro, alla disdetta da parte dell'azienda).

Foglio di soluzione L 3

Compito 4	3'	3 punti
------------------	-----------	----------------

In relazione con la valutazione annuale dei collaboratori derivano diversi compiti per il management HR (HRM) e per i superiori di linea. Contrassegni con una crocetta, nella tabella sul foglio di soluzione, chi deve svolgere l'attività indicata e giustifichi brevemente la sua scelta.

Foglio di soluzione L 3

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 5	2'	1 punto
------------------	-----------	----------------

Nello stesso contesto, ossia nella valutazione annuale dei collaboratori, alle HRM spettano ulteriori compiti. Indichi due altre attività svolte dal HRM. (Indicazioni generali o doppie, anche nel senso, non danno diritto ad alcun punto).

Foglio di soluzione L 4

Compito 6	5'	3 punti
------------------	-----------	----------------

Nell'organizzazione personale del lavoro può essere utilizzato il cosiddetto "sistema ABC". Descriva brevemente ogni livello (A, B e C) (le indicazioni devono essere chiaramente distinte l'una dall'altra e devono descrivere concretamente il relativo livello).

Successivamente, assegni all'apposito livello i compiti di seguito indicati, inserendo nella corrispondente casella il numero assegnato a ciascun compito. Noi scriviamo oggi, 22 febbraio.

1. Trimestralmente, sempre al primo del mese, i nuovi collaboratori vengono invitati presso la sede centrale per una manifestazione d'informazione e d'introduzione. A questo riguardo lei deve cercare, internamente, un nuovo referente.
2. La sua collega le chiede di dare un'occhiata all'attestato di lavoro da lei redatto per un collaboratore il cui ultimo giorno di lavoro è il 24 febbraio.
3. Il responsabile di progetto le chiede delle trattande professionali specifiche HR per una prossima riunione tra due giorni.
4. Sono arrivati i formulari dei colloqui annuali. Lei desidera metterli in ordine ed archivarli.
5. Lei ha ricevuto, da un fornitore di formazione esterno, della documentazione pubblicitaria che desidera studiare.
6. Oggi è il compleanno del collaboratore della posta interna. Lei desidera fargli gli auguri.

Foglio di soluzione L 4

Compito 7 a	3'	2 punti
--------------------	-----------	----------------

Indichi quattro diversi tipi di attestato.

Foglio di soluzione L 4

Compito 7 b	4'	2 punti
--------------------	-----------	----------------

Cosa contiene un attestato completo? Indichi otto diversi punti.

Foglio di soluzione L 5

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 7 c	2'	1 punto
--------------------	-----------	----------------

Quando il collaboratore ha diritto ad un attestato di lavoro durante il rapporto di lavoro? E per quanto tempo dopo la conclusione del rapporto di lavoro?

Foglio di soluzione L 5

Compito 7 d	2'	2 punti
--------------------	-----------	----------------

Quali informazioni contiene un attestato di tirocinio?

Foglio di soluzione L 6

Compito 8 a	3'	2 punti
--------------------	-----------	----------------

Perché i modelli di orario di lavoro vengono spesso concepiti in modo flessibile? Indichi quattro motivi diversi.

Foglio di soluzione L 6

Compito 8 b	4'	4 punti
--------------------	-----------	----------------

Indichi due vantaggi e due svantaggi per il collaboratore in relazione all'orario di lavoro fisso e al modello dell'orario di lavoro flessibile, ad esempio tempo di lavoro annuale (le indicazioni devono essere diverse l'una dall'altra. Indicazioni generali o doppie, anche nel significato, o opposte l'una dall'altra non danno diritto ad alcun punto).

Foglio di soluzione L 7

Compito 9	4'	3 punti
------------------	-----------	----------------

A cosa deve prestare attenzione il datore di lavoro se desidera introdurre il lavoro notturno?

Foglio di soluzione L 7

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 10 a	4'	2.5 punti
---------------------	-----------	------------------

Per essere meglio preparato per le future entrate, lei redige una check-list per l'entrata di un nuovo collaboratore. Elenchi cinque punti essenziali.

Foglio di soluzione L **8**

Compito 10 b	3'	2 punti
---------------------	-----------	----------------

Perché si deve prestare particolare attenzione alla fase d'introduzione? Indichi due diversi obiettivi che vengono perseguiti con un'introduzione seria.

Foglio di soluzione L **9**

Compito 11	2'	1 punto
-------------------	-----------	----------------

Cosa si intende con colloquio d'uscita standardizzato?

Foglio di soluzione L **9**

Compito 12 a	5'	4 punti
---------------------	-----------	----------------

Un sistema informativo del personale (SIP) può contenere diversi moduli. Indichi quattro possibili moduli e, per ogni modulo, ne descriva brevemente il contenuto (vengono valutati esclusivamente moduli con indicazione del contenuto).

Foglio di soluzione L **10**

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 12 b	4'	3 punti
---------------------	-----------	----------------

Quali analisi ed indici possono essere rilevati da un SIP? Indichi sei diverse analisi / indici.

Foglio di soluzione L 10

Compito 13	15'	7 punti
-------------------	------------	----------------

Erwin Pfeiffer, 28 anni, coniugato, un figlio di 6 anni, è stato assunto dal 1° febbraio 2009 per occupare il posto di assistente del responsabile delle vendite. Il periodo di prova è di tre mesi. Il salario annuo è stato stabilito per CHF 65'000.--. Il salario viene pagato in 13 mensilità. Il pagamento della tredicesima mensilità avviene sempre con il salario di dicembre. In caso di uscita durante il periodo di prova non sussiste nessun diritto alla quota parte pro-rata della tredicesima mensilità. L'assegno per i figli è di CHF 200.-- al mese. Erwin Pfeiffer ha già disdetto il posto di lavoro per il 31 marzo 2009.

Oltre all'AVS/AI/IPG e AD vengono effettuate le seguenti deduzioni mensili:

Assicurazione infortuni (INP)	1.50 %
Indennità giornaliera per malattia	0.80 %, assicurazione solo dopo il periodo di prova
Cassa pensione	CHF 220.--

Nel contratto di lavoro è stato stabilito che ad Erwin Pfeiffer vengono versati ogni mese CHF 150.-- per spese fisse. Oltre a ciò egli può utilizzare l'automobile aziendale a lui assegnata (prezzo d'acquisto netto senza IVA: CHF 37'500.--), illimitatamente per uso privato.

Prepari il conteggio di salario per il mese di marzo 2009.

Foglio di soluzione L 11

Compito 14	3'	1 punto
-------------------	-----------	----------------

Il 1° agosto, Susanne Berger riduce il proprio grado d'occupazione dal 100 % all'80 %. Il salario annuo al 100 % è di CHF 62'400.-- (inclusa la 13ma mensilità) e viene adattato conformemente alla modifica del grado d'occupazione. La 13ma mensilità viene pagata in due parti, separatamente a giugno e a dicembre. Quale importo viene pagato a dicembre per la tredicesima mensilità considerando la riduzione del grado d'occupazione? Presenti il suo procedimento di soluzione.

Foglio di soluzione L 12

Compito 15	3'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

Di quali obiettivi si occupa la politica aziendale dei salari? Indichi due diversi obiettivi concreti.

Foglio di soluzione L 12

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 16	2'	1 punto
-------------------	-----------	----------------

Alfred Liechti ha compiuto 65 anni a gennaio 2009 e, da febbraio 2009, continua a lavorare a tempo parziale. Cosa deve considerare nella preparazione del conteggio di salario a partire da febbraio 2009? Indichi quattro aspetti.

Foglio di soluzione L **13**

Compito 17 a	1'	1 punto
---------------------	-----------	----------------

Quando si parla di comunicazione si distingue tra diversi livelli. Ne indichi due.

Foglio di soluzione L **13**

Compito 17 b	1'	1 punto
---------------------	-----------	----------------

Un livello si riferisce al contenuto. Cosa si rispecchia negli altri livelli? Indichi due esempi.

Foglio di soluzione L **13**

Compito 17 c	1'	1 punto
---------------------	-----------	----------------

Quale dei livelli è considerato il più importante dagli specialisti di comunicazione?

Foglio di soluzione L **14**

Compito 18	2'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

L'apprendista del suo reparto le chiede cosa significano "gestualità" e "mimica". Gli spieghi brevemente di cosa si tratta.

Foglio di soluzione L **14**

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 19	3'	3 punti
-------------------	-----------	----------------

L'apprendista le pone un'altra domanda: egli desidera sapere cosa comprende, esattamente, l'ascolto attivo. Lo spieghi indicando i tre punti più importanti.

Foglio di soluzione L **15**

Compito 20	3'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

Spieghi, in due brevi frasi, cosa sono le domande aperte.

Foglio di soluzione L **15**

Compito 21	3'	1.5 punti
-------------------	-----------	------------------

Nella comunicazione vi sono i cosiddetti "peccati mortali". Questi sono modi di comportamento che impediscono una comunicazione sensata. Elenchi tre diversi "peccati mortali" della comunicazione.

Foglio di soluzione L **16**

Compito 22 a	1'	0.5 punti
---------------------	-----------	------------------

Lei ha ricevuto l'incarico di realizzare una presentazione nella quale, tra l'altro, deve essere mostrato lo sviluppo della cifra d'affari di tre gruppi di prodotto negli ultimi cinque anni. Quale dei tipi di grafici elencati sul foglio di soluzione lei sceglierebbe?

Foglio di soluzione L **16**

Compito 22 b	1'	0.5 punti
---------------------	-----------	------------------

Un'altra diapositiva deve presentare, in modo chiaro, lo svolgimento di un progetto. Come lo rappresenta?

Foglio di soluzione L **16**

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 22 c	1'	0.5 punti
---------------------	-----------	------------------

Deve anche essere presentata la struttura del nuovo reparto "Vendita del prodotto X". Qual è il modo più appropriato di presentarla?

Foglio di soluzione L 16

Compito 23	2'	1.5 punti
-------------------	-----------	------------------

Il suo superiore le dice che, durante la proiezione con un beamer, non sta bene richiamare l'attenzione su singoli punti con un puntatore laser. Prenda posizione in merito e giustifichi la sua scelta (alla soluzione vengono assegnati punti solo se sono giuste la risposta e anche la giustificazione).

Foglio di soluzione L 17

Compito 24	3'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

Elenchi quattro diversi mezzi di comunicazione che può utilizzare per la distribuzione di informazioni all'interno dell'azienda.

Foglio di soluzione L 17

Compito 25	3'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

Lei ha effettuato un colloquio con un apprendista e desidera ora redigere un promemoria sul colloquio. Quali quattro punti principali deve contenere questo promemoria?

Foglio di soluzione L 18

Compito 26	3'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

Domani lei avrà un importante colloquio con il suo superiore sulla sua formazione continua e desidera prepararsi a tale scopo. Come prevede la sua pianificazione? Indichi quattro fasi concrete del colloquio.

Foglio di soluzione L 18

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 27	2'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

Quali possibilità ha a sua disposizione per rilevare i bisogni di formazione? Indichi quattro diversi esempi.

Foglio di soluzione L **19**

Compito 28	4'	4 punti
-------------------	-----------	----------------

Elenchi due diversi obiettivi dal punto di vista dell'azienda, rispettivamente due obiettivi dal punto di vista del collaboratore, che giocano a favore dello sviluppo del personale. (Indicazioni generali e doppie, anche nel senso, non danno diritto ad alcun punto).

Foglio di soluzione L **19**

Compito 29	4'	4 punti
-------------------	-----------	----------------

I principi di formazione sono poco accettati soprattutto dai collaboratori a tempo parziale e dai collaboratori più anziani. Spieghi a queste persone critiche perché è importante che un'azienda abbia tali principi. Formuli quattro diverse argomentazioni.

Foglio di soluzione L **20**

Compito 30	4'	3 punti
-------------------	-----------	----------------

Nella formazione di base vi sono diverse competenze chiave. Spieghi, sul foglio di soluzione, quali capacità / abilità dimostrano la competenza chiave elencata.

Foglio di soluzione L **21**

Compito 31	4'	4 punti
-------------------	-----------	----------------

Il Consiglio d'Amministrazione ha da poco accettato la proposta di promozione del Signor Muster a procuratore. Quali dati / documenti deve notificare / inviare al registro di commercio?

Foglio di soluzione L **22**

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 32	2'	1 punto
-------------------	-----------	----------------

Un ex-collaboratore, che ha lasciato l'azienda tre mesi fa, si è accorto che il suo diritto di firma non è ancora stato cancellato presso il registro di commercio. Egli le chiede ora se e quando può, egli stesso, richiedere la cancellazione. Cosa gli risponde?

Foglio di soluzione L 22

Compito 33 a	8'	4 punti
---------------------	-----------	----------------

Spieghi brevemente sul foglio di soluzione i diritti di firma elencati.

Foglio di soluzione L 23

Compito 33 b	1'	1 punto
---------------------	-----------	----------------

In quale Cantone, rispettivamente in quale città, si trova la sede del registro di commercio centrale per tutta la Svizzera?

Foglio di soluzione L 24

Compito 34 a	2'	3 punti
---------------------	-----------	----------------

Lei conserva i dossier del personale, in modo centralizzato, presso il reparto del personale. Indichi tre pericoli a cui sono esposti i dossier del personale e specifichi quali provvedimenti prende per proteggerli contro ciascuno dei pericoli da lei indicati.

Foglio di soluzione L 24

Compito 34 b	3'	4 punti
---------------------	-----------	----------------

Lei sta valutando di gestire, in futuro, i dossier del personale solo in forma elettronica. Indichi due vantaggi e due svantaggi dei dossier tenuti in forma elettronica rispetto a quelli tenuti sotto forma di atti cartacei.

Foglio di soluzione L 24

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 34 c	2'	2 punti
---------------------	-----------	----------------

Indichi quattro dati personali che secondo la Legge sulla protezione dei dati (LPD) sono degni di particolare protezione.

Foglio di soluzione L 25

Compito 34 d	1'	1 punto
---------------------	-----------	----------------

Un collaboratore della sua azienda sta cercando un nuovo appartamento. Il potenziale nuovo locatore le chiede informazioni sul salario del collaboratore. Come reagisce?

Foglio di soluzione L 25

Compito 35 a	2'	2 punti
---------------------	-----------	----------------

Qual è il diritto vacanze secondo il Codice delle obbligazioni?

Foglio di soluzione L 25

Compito 35 b	2'	1 punto
---------------------	-----------	----------------

Un collaboratore, che ha diritto a 4 settimane di vacanza all'anno, presenta la propria richiesta di ferie al suo superiore. Da questa si desume che egli desidera usufruire di una settimana di ferie a febbraio, di una settimana a giugno, di una settimana a settembre e dell'ultima settimana a dicembre. Quali sono le disposizioni di legge in merito?

Foglio di soluzione L 26

Compito 35 c	2'	2 punti
---------------------	-----------	----------------

Un collaboratore si ammala durante le sue tre settimane di vacanze in Australia. La malattia dura, in tutto, una settimana. Al ritorno dalle ferie, il collaboratore si reca al reparto del personale e comunica il suo caso di malattia. Quali sono le disposizioni di legge in merito?

Foglio di soluzione L 26

Esame per il Certificato di Assistente del personale 2009-1

(Direttive 2007)

Compito 35 d	4'	3 punti
---------------------	-----------	----------------

Come è regolata nel CO la possibilità di effettuare una riduzione delle vacanze in caso di impedimento al lavoro?

Foglio di soluzione L **26**

Compito 36	3'	3 punti
-------------------	-----------	----------------

Spieghi la differenza tra ore straordinarie e lavoro straordinario, indicando dove sono regolate.

Foglio di soluzione L **27**

Compito 37	2'	2 punti
-------------------	-----------	----------------

A quanto ammonta la durata massima di lavoro settimanale secondo la Legge sul lavoro (LL)?

Foglio di soluzione L **27**