

Proposta di soluzione K1 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

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!

Proposta di soluzione K2 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 1

4' 3 punti

NM

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).

Gruppo di riferimento	Richieste
Collaboratore verso HRM	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pagamento tempestivo del salario, pagamento corretto del salario, disbrigo e consegna corretta delle assicurazioni sociali, informazione, sostegno professionale, ecc.</i>
HRM verso il collaboratore	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fornitura tempestiva di documenti (tessera AVS, certificato di nascita, atto di matrimonio, ...), informazioni tempestive, ecc.</i>

Compito 2

4' 3 punti

NM

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.

Politica parziale	Strumento	Scopo
Politica del marketing del personale	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CI per le inserzioni per la ricerca di personale</i> 	Presentazione uniforme sui media
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Politica di conduzione</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Principi di conduzione</i> 	Tutti i superiori utilizzano gli stessi principi di conduzione
Politica di sviluppo del personale	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Piano di formazione</i> 	Una formazione sistematica sviluppa i collaboratori secondo le necessità dell'azienda
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Politica dei salari</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sistema di salari</i> 	Trasparenza, salario giusto

o altri

Proposta di soluzione K3 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 3 a

6'

5 punti

NM

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.

Cinque fasi parziali essenziali

- *Verifica della disdetta (scadenza, ecc.)*
- *Confermare ed informare*
- *Attestato*
- *Avviare una nuova ricerca, transfer del know-how*
- *Notifica alle assicurazioni sociali (cassa pensione, cassa malati, ecc.)*
- *Restituzione reciproca dei documenti (dossier di candidatura), materiale (materiale di lavoro, chiavi, badge, ecc.)*
- *Colloquio d'uscita*
- *Chiudere il dossier*

Compito 3 b

1'

1 punto

NM

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).

Due ulteriori compiti

- *Esaminare il motivo della disdetta e la dimostrabilità (aspetti giuridici)*
- *Organizzare il colloquio*
- *ecc.*

Proposta di soluzione K4 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 4**3' 3 punti**

NM

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.

Attività	Linea	HRM	Giustificazione
Gestione omogenea dei formulari		X	<ul style="list-style-type: none">• <i>Formulari omogenei in tutta l'azienda</i>
Definizione dei criteri di valutazione		X	<ul style="list-style-type: none">• <i>Possibile benchmark</i>
Valutazione del collaboratore	X		<ul style="list-style-type: none">• <i>La conosce solo il superiore</i>
Confronto trasversale nei singoli ambiti	X	(X)	<ul style="list-style-type: none">• <i>Il superiore più prossimo può valutare</i>• <i>risp. supporto amministrativo</i>
Analisi dei risultati		X	<ul style="list-style-type: none">• <i>Supporto amministrativo</i>
Definizione dei provvedimenti	X		<ul style="list-style-type: none">• <i>Responsabilità del superiore</i>

Compito 5**2' 1 punto**

NM

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).

Due ulteriori compiti
<ul style="list-style-type: none">• <i>Formazione dei superiori</i>• <i>Eventuale formazione del collaboratore relativamente al suo ruolo nel processo</i>• <i>Sostegno ai superiori (situazioni critiche, utilizzo pratico di strumenti, ecc.)</i>• <i>Ulteriore indicazione concreta di esigenze d'informazione</i>• <i>ecc.</i>

Proposta di soluzione K5 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 6

5'

3 punti

NM

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, assegna 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.

	Descrizione	Compiti assegnati
A	<ul style="list-style-type: none">• <i>Molto importante, eseguire immediatamente, deve essere assolutamente fatto da me</i>	<ul style="list-style-type: none">• 2 e 6
B	<ul style="list-style-type: none">• <i>Importante, eventualmente farlo dopo, semmai delegabile</i>	<ul style="list-style-type: none">• 1 e 3
C	<ul style="list-style-type: none">• <i>Non importante, delegabile</i>	<ul style="list-style-type: none">• 4 e 5

Compito 7 a

3'

2 punti

DM

Indichi quattro diversi tipi di attestato.

Quattro tipi di attestato
<ul style="list-style-type: none">• <i>Conferma di lavoro / Attestato semplice</i>• <i>Attestato qualificato / attestato completo / attestato di chiusura</i>• <i>Attestato intermedio</i>• <i>Attestato di tirocinio</i>

Proposta di soluzione K6 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 7 b

4'

2 punti

DM

Cosa contiene un attestato completo? Indichi otto diversi punti.

Attestato completo

- *Informazioni sull'azienda, intestazione*
- *Titolo del documento*
- *Dati personali del collaboratore*
- *Durata dell'impiego*
- *Tipo dell'attività*
- *Carriera*
- *Valutazione delle prestazioni*
- *Valutazione del comportamento*
- *ev. Valutazione di conduzione*
- *ev. Motivo dell'uscita*
- *Frase di chiusura, saluti*

Compito 7 c

2'

1 punto

DM

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?

Diritto durante il rapporto di lavoro

- *In ogni momento (attestato intermedio)*
- *Alla conclusione del rapporto di lavoro*

Diritto dopo la conclusione del rapporto di lavoro

- *Fino a 10 anni dopo la conclusione del rapporto di lavoro*

Proposta di soluzione K7 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 7 d

2'

2 punti

DM

Quali informazioni contiene un attestato di tirocinio?

Attestato di tirocinio
<ul style="list-style-type: none">• <i>Informazioni sulla professione appresa</i>• <i>Durata del tirocinio</i>• <i>Su desiderio dell'apprendista / del rappresentante legale: capacità, prestazione e comportamento</i>

Compito 8 a

3'

2 punti

DM

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

Quattro motivi
<ul style="list-style-type: none">• <i>Corretti, se citati esempi diversi da: necessità dei collaboratori o dell'azienda</i>

Indicazioni per la correzione

Per ogni indicazione giusta e distinta

½ punto

Compito 8 b

4'

4 punti

DM

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).

Vantaggi dell'orario di lavoro fisso	Vantaggi dell'orario di lavoro flessibile
<ul style="list-style-type: none">• <i>Minori costi di coordinamento</i>• <i>Pianificazione del tempo libero semplice e chiara</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Impiego adattabile ai bisogni personali</i>• <i>Durante i tempi improduttivi il collaboratore può andare a casa</i>

Svantaggi dell'orario di lavoro fisso	Svantaggi dell'orario di lavoro flessibile
<ul style="list-style-type: none">• <i>Nessun adeguamento alle necessità personali</i>• <i>Carichi diversi al posto di lavoro (tempi morti)</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Maggiori costi di coordinamento</i>• <i>Gli impegni di lavoro possono cambiare a breve termine</i>

Proposta di soluzione K8 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 9

4'

3 punti

DM

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

Lavoro notturno

- *Richiedere il permesso alle autorità cantonali in caso di lavoro notturno di carattere transitorio o presso il SECO in caso di lavoro notturno di carattere durevole*
- *Considerare i supplementi (salario, ore) secondo le disposizioni LL*
- *Considerare le disposizioni sulla salute*

Compito 10 a

4'

2.5 punti

DM

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

Check-list per l'entrata di un nuovo collaboratore

- *Redazione del programma d'introduzione*
- *Informazione interna sull'entrata*
- *Informare la reception*
- *Messa a disposizione del posto di lavoro*
- *Regalo di benvenuto*
- *Definizione del mentore / del padrino*
- *Mettere a disposizione il supporto per l'introduzione*
- *Iscrizione alle assicurazioni sociali*
- *Aprire il dossier del personale*
- *ecc.*

Proposta di soluzione K9 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 10 b

3'

2 punti

DM

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

Due obiettivi

- *Introduzione rapida all'ambito dei compiti in modo che il collaboratore possa lavorare e decidere in modo indipendente*
- *Introduzione rapida all'ambiente di lavoro in modo che possa integrarsi completamente*
- *Il collaboratore deve restare in azienda per un lungo periodo di tempo*

Compito 11

2'

1 punto

DM

Cosa si intende con colloquio d'uscita standardizzato?

Colloquio d'uscita standardizzato

- *Tutti i collaboratori uscenti vengono interrogati sui medesimi temi per rendere possibile il confronto e l'analisi*

Proposta di soluzione K10 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 12 a

5' 4 punti

DM

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).

Moduli	Contenuto
<ul style="list-style-type: none">• <i>Amministrazione del personale</i>• <i>Salari</i>• <i>Reclutamento</i>• <i>Gestione delle ore di lavoro / delle assenze</i>• <i>Amministrazione dei posti</i>• <i>Sviluppo del personale</i>• <i>Qualifiche</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Dati di base del personale, documenti, modelli</i>• <i>Dati di base dei salari, assicurazioni sociali, imposta alla fonte, modalità di pagamento / ordine di pagamento</i>• <i>Candidature, assunzioni, risposte negative</i>• <i>Rilevamento delle ore, pianificazione dell'impiego, conteggi, management delle assenze</i>• <i>Dati di base dei posti, struttura dell'organizzazione, descrizione dei posti, profilo dei requisiti, valutazione del posto di lavoro, pianificazione del personale</i>• <i>Carriera, partecipazione a corsi, gestione dei costi, obblighi di rimborso</i>• <i>Criteri di valutazione, processo di intesa sugli obiettivi, provvedimenti, AC</i>

Compito 12 b

4' 3 punti

DM

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

Sei analisi
<ul style="list-style-type: none">• <i>Consistenza del personale (numero di unità), grado d'occupazione</i>• <i>Statistica delle assenze</i>• <i>Conteggio del tempo di lavoro</i>• <i>Fluttuazione</i>• <i>Struttura dell'età, ripartizione per sesso, nazionalità, persone in tirocinio</i>• <i>Salari medi mensili, evoluzione dei salari</i>• <i>Costi della formazione</i>• <i>Criteri di valutazione, ecc.</i>

Proposta di soluzione K11 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 13

15' 7 punti

RW

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.

Tipi di salario	Tasso	Base	Sottototale	Totale	Punti
Salario mensile				5'000.00	0.5
13ma mensilità			0.00		
Addebito veicolo	0.80	37'500.00		300.00	1
Assegni per i figli	200.00	1.00		200.00	0.25
Salario lordo				5'500.00	1
AVS/AI/IPG	5.05	5'300.00	267.65		0.25
AD	1.00	5'300.00	53.00		0.25
AINP	1.50	5'300.00	79.50		0.25
IPG Malattia	0.80		0.00		
Cassa pensione			220.00		0.25
Totale deduzioni			620.15	-620.15	
Salario netto				4'879.85	1
Corr. addebito veicolo				-300.00	1
Spese fisse	150.00	1.00		150.00	0.25
Salario versato				4'729.85	1

Proposta di soluzione K12 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 14

3'

1 punto

RW

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.

Calcolo della 13ma mensilità

- | | |
|--|------------------------------|
| • $4'800.-- / 12 =$ | $400.--$ |
| • $62'400.-- * 0.8 / 12 = 3'840.-- / 12 = 320.-- * 5$ (da agosto a dicembre) = | $1'600.--$ |
| • Pagamento della 13ma mensilità a dicembre = | $2'000.--$ |

Compito 15

3'

2 punti

RW

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

Due obiettivi concreti

- *Livello dei salari dell'azienda a confronto con quello di altre aziende*
- *Tipo delle differenze di salario (andamento della curva dei salari)*
- *Rapporto tra componente sociale e componente relativa alle prestazioni*
- *Forme di retribuzione*

Compito 16

2'

1 punto

RW

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.

Quattro aspetti

- *Importo esente da AVS di CHF 1'400.- mensili / nessuna deduzione AD / nessuna deduzione indennità perdita di guadagno per malattia / nessuna cassa pensione*
- *Assicurazione contro gli infortuni: nessuna modifica*

Proposta di soluzione K13 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 17 a

1'

1 punto

KH

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

Due livelli
<ul style="list-style-type: none">• <i>Livello oggettivo</i>• <i>Livello relazionale</i>

Compito 17 b

1'

1 punto

KH

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

Altri livelli
<ul style="list-style-type: none">• <i>Tipo e modalità di comunicazione, comunicazione non verbale, relazioni, faccende personali</i>

Compito 17 c

1'

1 punto

KH

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

Livello più importante
<ul style="list-style-type: none">• <i>Livello relazionale</i>

Proposta di soluzione K14 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 18

2'

2 punti

KH

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

Gesti

- *Come si muove qualcuno, come sta in piedi, come utilizza le parti del suo corpo (alzata di spalle, stringere i pugni, ecc.)*

Mimica

- *Espressione del viso che qualcuno assume per comunicare (aggrottare la fronte, contrarre le sopracciglia, arricciare il naso, ecc.)*

Compito 19

3'

3 punti

KH

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

Ascolto attivo

- *Lasciar finire di parlare, poi chiedere*
- *Reprimere spontaneamente la manifestazione delle proprie opinioni, mostrare attenzione in modo percettibile e visibile*
- *Volgersi in modo consapevole con il linguaggio del corpo, dare ascolto*

Compito 20

3'

2 punti

KH

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

Domande aperte

- *Domande che necessitano di una risposta che non può essere data con una sola parola*
- *Portano gli altri ad esprimere dettagli e spiegazioni*

Proposta di soluzione K15 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 21

3'

1.5 punti

KH

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.

"Peccati mortali" della comunicazione

- *Comportarsi con aria accondiscendente, assumere un tono di comando, minacciare, dare consigli in modo non opportuno*
- *Sviare il discorso, essere vaghi, quando è richiesta l'esattezza*
- *Fraasi killer*

Compito 22 a

1'

0.5 punti

KH

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?

- Grafico a torta Istogramma Grafico a linee

Indicazioni per la correzione
Crocetta giusta

½ punto

Compito 22 b

1'

0.5 punti

KH

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

- Grafico a barre Tabella Istogramma

Compito 22 c

1'

0.5 punti

KH

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

- Tabella Organigramma Andamento delle vendite

Proposta di soluzione K16 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 23

2'

1.5 punti

KH

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).

- vero falso

Giustificazione

- *L'attenzione dell'ascoltatore viene indirizzata sulla parte più importante della diapositiva in quel momento*

Compito 24

3'

2 punti

KH

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

Quattro mezzi di comunicazione

- *Lavagna (bacheca) / comunicazione interna / Intranet / assemblea dei collaboratori / e-mail, ecc.*

Compito 25

3'

2 punti

KH

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

Quattro punti importanti

- *Data, luogo, ora (inizio, fine)*
- *Partecipanti*
- *Trattande*
- *Decisioni, incarichi, termini*
- *ecc.*

Proposta di soluzione K17 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 26

3'

2 punti

KH

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.

Quattro fasi

- *Saluti, inizio del colloquio*
- *Proposte, richieste*
- *Discussione con il superiore, decisioni, prossime fasi*
- *Riepilogo, accordi, ringraziamenti, commiato*

Compito 27

2'

2 punti

RP

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

Quattro esempi

- *Analisi del potenziale / AC / colloquio con i collaboratori / sondaggi*

Compito 28

4'

4 punti

RP

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).

Obiettivi per l'azienda

- *Mantenimento della capacità produttiva / Garantirsi la necessaria quantità di personale*
- *Mantenimento e miglioramento della concorrenzialità / Aumento della soddisfazione verso il lavoro*

Obiettivi dei collaboratori

- *Miglioramento delle possibilità di sviluppo professionale / Miglioramento delle qualifiche professionali*
- *Aumento della mobilità del mercato del lavoro individuale / Assunzione di maggiori responsabilità*

Proposta di soluzione K18 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 29

4'

4 punti

RP

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.

Quattro argomenti

- *Una strategia globale della formazione è importante per l'azienda*
- *Tenere il passo con la nuova tecnologia*
- *Aumento della soddisfazione verso il lavoro*
- *Motivazione del collaboratore*

Compito 30

4'

3 punti

RP

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

Competenza sociale

- *La capacità di creare relazioni attraverso la comunicazione*

Competenza professionale

- *La capacità di eseguire i propri compiti con conoscenze specialistiche ed esperienze ottimali*

Competenza metodica

- *La capacità di affrontare le soluzioni con il proprio modo di procedere*

Proposta di soluzione K19 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 31

4'

4 punti

RP

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?

Documenti / dati per il registro di commercio	
<ul style="list-style-type: none">• <i>Cognome e nome (secondo documento d'identità)</i>• <i>Data di nascita</i>• <i>Attinenza</i>• <i>Domicilio</i>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;">¼ punto ciascuno (dati personali = ¼ punto)</div>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Tipo dell'autorizzazione di firma (ad esempio "collettiva a due")</i>• <i>Per il procuratore il nome deve essere preceduto da ppa</i>• <i>Firma autenticata del nuovo procuratore</i>• <i>Firma del presidente del CdA</i>• <i>e firma del segretario del CdA</i>• <i>Estratto autenticato da un notaio del protocollo del CdA, nel quale il CdA ha preso la decisione di concedere il diritto di firma</i>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;">½ punto ciascuno</div>

Compito 32

2'

1 punto

RP

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?

Cancellazione della firma
<ul style="list-style-type: none">• <i>Se la cancellazione di una persona con diritto di firma non viene notificata al Registro di commercio, allora la persona interessata ha la possibilità di notificare <u>da sola</u> la cancellazione al più presto 30 giorni dopo la sua uscita dall'azienda.</i>

Proposta di soluzione K20 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 33 a

8' 4 punti

RP

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

Mandato

- *Autorizzazione di firma per un determinato tipo di affari (ad esempio contratti d'acquisto, firma in banca, ecc.). I possessori del mandato non devono obbligatoriamente esercitare una funzione di quadro. Questo tipo di autorizzazione di firma non viene iscritto a RC.*

Mandato commerciale

- *I mandatari commerciali sono autorizzati a firmare in modo limitato. Essi possono firmare nel quadro del loro ambito di lavoro per affari regolarmente ricorrenti (ad esempio acquisto di merci, accettazione di pagamenti, comunicazioni di tutti i tipi. Di regola, essi non possono stipulare negozi giuridici, condurre processi, ecc. I mandatari commerciali firmano con l'indicazione supplementare i.V. (su mandato). Questa forma di autorizzazione di firma non viene iscritta a RC.*

Procura

- *I procuratori hanno un diritto di firma esteso. La procura può essere limitata ad un determinato ambito d'affari. Di regola i procuratori firmano a due. Essi firmano con l'indicazione supplementare ppa (per procura). Il diritto di firma viene iscritto al RC.*

Procura generale

- *Direttori, dirigenti d'azienda e amministratori dispongono di regola di una procura generale. Questa è la più completa di tutte le procure e autorizza all'esecuzione di tutti gli affari con l'eccezione della vendita dell'azienda. Per motivi di sicurezza il diritto di firma viene, di regola, limitato a due persone. Il diritto di firma viene iscritto al RC.*

Compito 33 b

1' 1 punto

RP

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

Sede del registro di commercio centrale

- *Non vi è nessun registro di commercio centrale; ogni Cantone ne gestisce uno proprio*

Proposta di soluzione K21 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 34 a

2'

3 punti

RP

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.

Pericolo	Provvedimento
<ul style="list-style-type: none">• Furto• Manipolazione• Perdita	<ul style="list-style-type: none">• Armadi chiudibili con la chiave• Controllo dell'accesso• Copie

Compito 34 b

3'

4 punti

RP

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.

Vantaggi	Svantaggi
<ul style="list-style-type: none">• Risparmio di spazio• Trattamento più semplice del dossier / Consultazione più semplice per il responsabile del personale	<ul style="list-style-type: none">• Maggiori costi per l'immissione di documenti che non sono disponibili in forma elettronica• Sicurezza dei dati più complessa (virus, hacker)

Compito 34 c

2'

2 punti

RP

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

Quattro dati degni di particolare protezione
<ul style="list-style-type: none">• Dati sulla religione• Provvedimenti di aiuto sociale• Dati sulla salute• Dati sui procedimenti e le sanzioni penali ed amministrative

Proposta di soluzione K22 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 34 d

1'

1 punto

RP

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

Richiesta del locatore

- *Non fornisco nessuna informazione a meno che il locatore non abbia l'autorizzazione esplicita del collaboratore che dimostri che egli voglia realmente informare il locatore.*

Compito 35 a

2'

2 punti

ZC

Qual è il diritto vacanze secondo il Codice delle obbligazioni?

Diritto alle vacanze

- *5 settimane per i collaboratori sino ai 20 anni compiuti*
- *in seguito 4 settimane*

Compito 35 b

2'

1 punto

ZC

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?

Modalità di usufruire delle vacanze

- *Per ogni anno civile devono essere concesse almeno 2 settimane di vacanza consecutive*

Proposta di soluzione K23 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 35 c

2'

2 punti

ZC

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?

Malattia durante le vacanze

- *A causa della malattia può non essere stato raggiunto lo scopo di riposo delle vacanze e quindi può usufruire ancora delle vacanze per il numero dei giorni di malattia*
- *Tuttavia la malattia deve essere provata con un certificato medico.*

Compito 35 d

4'

3 punti

ZC

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

Riduzione delle vacanze

- *In caso d'impedimento per colpa del lavoratore* *dal 1° mese completo*
- *Impedimento al lavoro in seguito ad infortunio / malattia* *dal 2° mese completo*
- *Impedimento in seguito a gravidanza* *dal 3° mese completo*

Proposta di soluzione K24 –

Stato: gennaio 2009 / ZC

Compito 36

3'

3 punti

ZC

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

Ore straordinarie
<ul style="list-style-type: none">Ore aggiuntive che, oltre a quelle concordate contrattualmente, consuete, nel contratto di lavoro o nel CCL, vengono prestate al di fuori del tempo di lavoro settimanale concordato
regolate nel
<ul style="list-style-type: none">Codice delle obbligazioni

Lavoro straordinario
<ul style="list-style-type: none">Ore aggiuntive che vengono prestate oltre la durata massima del lavoro settimanale stabilita dalla legge
regolato nel
<ul style="list-style-type: none">Legge sul lavoro

Compito 37

2'

2 punti

ZC

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

Durata massima del lavoro settimanale
<ul style="list-style-type: none">45 ore per i lavoratori di aziende industriali, il personale d'ufficio, gli impiegati tecnici ed altri, compreso il personale di vendita delle grandi aziende del commercio al minuto50 ore per tutti gli altri lavoratori