

**Indicazioni importanti per lo svolgimento dell'esame:**

- Se si richiede una risposta con una frase completa, alle soluzioni che contengono solamente parole isolate non sarà assegnato nessun punto.
- Se nella domanda si fa riferimento, in modo specifico, al caso in esame o se è richiesta una risposta riferita al caso in esame, è indispensabile che nella risposta vi sia una chiara indicazione della corrispondente situazione / informazione descritta nel caso in esame (ad esempio: "nel caso in esame è stabilito che ..."). Se questo riferimento non è presente, alla risposta non sarà assegnato nessun punto.
- 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). 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.
- Si deve rispondere alle domande aperte scrivendo in modo **chiaro e leggibile** sul corrispondente foglio di soluzione.

Buon lavoro!

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 1 a**

**2'      2 punti**

Cosa contiene la carta dei principi di un'azienda? Formuli la sua spiegazione con una frase.  
Foglio di soluzione L2

**Compito 1 b**

**4'      6 punti**

Quali contenuti si trovano in una carta dei principi? Indichi due categorie di contenuti e le spieghi mediante parole chiave.  
Foglio di soluzione L2

**Compito 1 c**

**1'      2 punti**

Spieghi brevemente cosa si intende con cultura aziendale.  
Foglio di soluzione L3

**Compito 1 d**

**2'      2 punti**

Da cosa si ricava la politica del personale? Giustifichi brevemente la sua risposta.  
Foglio di soluzione L3

**Compito 1 e**

**3'      1 punto**

Indichi due sottopolitiche della politica del personale.  
Foglio di soluzione L3

**Compito 2 a**

**2'      1.5 punti**

In quali sottofunzioni può essere suddivisa l'attività di gestione del personale? Ne indichi tre.  
Foglio di soluzione L4

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 2 b**

**1'      1 punto**

Qual è la finalità dell'amministrazione del personale?

Foglio di soluzione L4

**Compito 3**

Lei si congratula con Gustav Glanzmann, un collaboratore della contabilità, che festeggia il quinto giubileo. In questa occasione il signor Glanzmann le comunica che desidera un cambiamento professionale. Lei conversa con lui e risponde alle sue domande.

**Compito 3 a**

**1'      1 punto**

"Se dovessi disdire oggi il rapporto di lavoro, quanto dura il mio termine di disdetta?"

Foglio di soluzione L4

**Compito 3 b**

**1'      2 punti**

"Ho paura della reazione del mio superiore, se gli dico che desidero lasciare l'azienda. Posso consegnare la disdetta a lei?". Giustifichi brevemente la sua risposta.

Foglio di soluzione L4

**Compito 3 c**

**1'      2 punti**

I termini di disdetta previsti dalla legge possono essere modificati dopo il termine del periodo di prova? Se sì, come? Se no, perché?

Foglio di soluzione L5

**Compito 3 d**

**2'      3 punti**

"Cosa dovrei obbligatoriamente restituire se lasciassi l'azienda?" – Contrassegni con una crocetta tutte le risposte giuste (la domanda è risposta in modo esatto solo se sono contrassegnate correttamente tutte le crocette richieste. In caso di crocette errate o mancanti non viene assegnato nessun punto).

Foglio di soluzione L5

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 4 a**

**6' 4 punti**

Nel frattempo Gustav Glanzmann le ha consegnato la disdetta.

Lei riceve l'incarico di preparare l'attestato finale di lavoro. Per non dimenticare nulla, lei elabora una check list "Preparazione dell'attestato", elencando almeno 10 fasi/attività importanti. Le fasi/attività devono essere elencate nella loro sequenza logica.

Foglio di soluzione L5

**Compito 4 b**

**3' 3 punti**

Lei riceve l'incarico di preparare l'attestato finale di lavoro. Come si struttura un attestato di lavoro? Indichi alcune parti essenziali al fine di redigere un attestato completo.

Foglio di soluzione L6

**Compito 4 c**

**4' 4 punti**

Il superiore desidera condurre il colloquio d'uscita con Gustav Glanzmann. Egli non riesce a decidere se desidera consegnare al signor Glanzmann un formulario oppure condurre un colloquio personale. Gli indichi un vantaggio del colloquio personale e un vantaggio del questionario dal punto di vista del lavoratore e del datore di lavoro (per indicazioni collegate o ripetute non viene assegnato nessun punto).

Foglio di soluzione L6

**Compito 4 d**

**4' 3 punti**

Lei ritiene più interessante l'idea di un colloquio di lavoro. In primo luogo lei prepara un elenco dei possibili temi che desidera affrontare in occasione di questo colloquio d'uscita. Indichi sei blocchi tematici che sono importanti per il datore di lavoro.

Foglio di soluzione L6

**Compito 4 e**

**4' 4 punti**

Dopo l'uscita di Gustav Glanzmann lei chiude il suo dossier. Lei deve restituire alcuni documenti al signor Glanzmann, deve conservarne alcuni e distruggerne altri. Contrassegni con una crocetta nella tabella come deve comportarsi con i singoli documenti.

Foglio di soluzione L7

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 5 a**

**4'      4 punti**

E' ora il momento di cercare un sostituto a Gustav Glanzmann. Lei riceve l'incarico di rendere pubblico l'annuncio per il posto vacante.

Quali possibilità ha a sua disposizione per rendere pubblico il posto vacante come contabile? Indichi otto diverse possibilità.

Foglio di soluzione L7

**Compito 5 b**

**3'      3 punti**

Nel frattempo lei ha ricevuto 50 dossier di candidatura. Lei decide di effettuare una cosiddetta selezione ABC. Descriva in base a quali criteri lei classifica questi dossier e spieghi cosa deve fare con i corrispondenti dossier.

Foglio di soluzione L8

**Compito 5 c**

**5'      3 punti**

Nel frattempo è stato assunto un nuovo collaboratore. Lei necessita di numerosi dati da inserire nel Personal Information System (PIS). Indichi 12 informazioni importanti che sono necessarie per la registrazione del collaboratore:

Foglio di soluzione L8

**Compito 5 d**

**3'      2 punti**

Dopo che ha inserito queste informazioni nel PIS, lei è in grado di elaborare il salario per il nuovo collaboratore. Tuttavia da un PIS lei può "estrarre" informazioni più significative. Indichi quattro ulteriori possibilità d'impiego di un PIS nell'attività quotidiana dell'azienda.

Foglio di soluzione L9

**Compito 6 a**

**4'      3 punti**

Sempre più spesso si parla di orario di lavoro annuale. Descriva brevemente cosa si intende con questo modello di orario di lavoro. Indichi inoltre un vantaggio e uno svantaggio per il datore di lavoro.

Foglio di soluzione L9

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 6 b**

**5'    5 punti**

Indichi quattro diversi modelli di orario di lavoro e li descriva brevemente.

Foglio di soluzione L9

**Compito 7 a**

**10'    6 punti**

Yvonne Siegfried lavora come ausiliaria presso la Solo AG. Il suo salario annuale è CHF 54'600.00 e viene versato in 13 mensilità. Il pagamento della tredicesima avviene sempre a dicembre. La signora Siegfried lascia l'azienda a fine settembre.

Oltre all'AVS/AD, al lavoratore sono effettuate le seguenti deduzioni per le assicurazioni sociali:

- Indennità giornaliera malattia    0.70 % del reddito soggetto all'AVS
- INP    1.50 %
- Cassa pensione (LPP)    7.00 % del salario assicurato alla LPP (ripartito in 12 quote).

In settembre, alla signora Siegfried devono essere versati anche CHF 75.00 per spese.

Prepari il conteggio di salario per settembre 2007, presentando i sottototali "Salario lordo" e "Salario netto". Per le deduzioni sociali devono essere indicate l'aliquota (%) e la base di calcolo (CHF). Il calcolo della deduzione per la cassa pensione deve essere presentato dettagliatamente.

Foglio di soluzione L10

**Compito 7 b**

**2'    1 punto**

Il superiore della signora Siegfried desidera pagare, a settembre 2007, i giorni di vacanza della signora Siegfried. Commenti questa decisione.

Foglio di soluzione L11

**Compito 7 c**

**4'    3 punti**

Indichi tre tipi di salario e, per ciascun tipo di salario, presenti una diversa e ragionevole possibilità d'impiego, utilizzata nella pratica.

Foglio di soluzione L11

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 8 a**

**3' 3 punti**

Indichi tre tipi di autorizzazioni di firma, utilizzabili in un'azienda. Presenti, per ciascuno di essi, l'entità / ambito di validità del diritto di firma.

Foglio di soluzione L11

**Compito 8 b**

**3' 2 punti**

Cosa succede se una procuratrice si sposa, modifica il cognome e cambia il proprio domicilio?

Foglio di soluzione L12

**Compito 8 c**

**1' 1 punto**

Nella sua azienda viene nominato un nuovo membro del consiglio d'amministrazione. Come viene ufficializzata la scelta di questo membro, ossia come viene validamente iscritto al registro di commercio?

Foglio di soluzione L12

**Compito 9 a**

**1' 1 punto**

Come si forma un contratto individuale di lavoro?

Foglio di soluzione L12

**Compito 9 b**

**2' 2 punti**

Come sono retribuite le prestazioni di lavoro straordinario?

Foglio di soluzione L12

**Compito 9 c**

**1' 1 punto**

La compensazione delle ore straordinarie può essere rifiutata dal datore di lavoro? Giustifichi la sua risposta.

Foglio di soluzione L13

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 9 d**

**3' 2.5 punti**

I datori di lavoro e i lavoratori hanno diritti ed obblighi. Indichi cinque obblighi del datore di lavoro.  
Foglio di soluzione L13

**Compito 9 e**

**1' 1.5 punti**

A cosa è concretamente obbligato il datore di lavoro se fa partecipare il lavoratore al risultato aziendale?  
Foglio di soluzione L13

**Compito 9 f**

**2' 2 punti**

Quando il lavoratore ha diritto ad una gratifica?  
Foglio di soluzione L14

**Compito 9 g**

**2' 2 punti**

Per quale ammontare il datore di lavoro può compensare con il salario i danni causati dal lavoratore? Indichi due possibilità.  
Foglio di soluzione L14

**Compito 9 h**

**1' 1 punto**

In quali casi il lavoratore può cedere o dare in pegno i salari futuri?  
Foglio di soluzione L14

**Compito 9 i**

**2' 1 punto**

Cosa si intende con obbligo di assistenza del datore di lavoro? Elenchi due esempi.  
Foglio di soluzione L15

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 9 j** 1'      1 punto

Chi decide il momento in cui effettuare le vacanze?

Foglio di soluzione L15

**Compito 9 k** 1'      1 punto

Come è regolata la concessione delle vacanze?

Foglio di soluzione L15

**Compito 9 l** 1'      1 punto

Il datore di lavoro può rifiutarsi di pagare il salario del lavoratore durante le vacanze? Se sì, quando? Se no, perché?

Foglio di soluzione L15

**Compito 9 m** 1'      1 punto

Quando, al posto di un attestato completo, viene rilasciata solamente una cosiddetta "conferma dell'attività lavorativa"?

Foglio di soluzione L16

**Compito 9 n** 1'      1 punto

Come termina un rapporto di lavoro a tempo determinato?

Foglio di soluzione L16

**Compito 9 o** 1'      1 punto

Cosa succede se un rapporto di lavoro a tempo determinato continua tacitamente dopo la scadenza della durata pattuita?

Foglio di soluzione L16

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 9 p**

**2'      2 punti**

Quando si parla di licenziamento collettivo?

Foglio di soluzione L16

**Compito 9 q**

**2'      2 punti**

Quali obblighi deve rispettare il datore di lavoro in relazione con il licenziamento collettivo? Indichi due diversi obblighi.

Foglio di soluzione L17

**Compito 9 r**

**3'      3 punti**

Quando si parla di disdetta in tempo inopportuno? Indichi tre esempi.

Foglio di soluzione L17

**Compito 9 s**

**2'      2 punti**

Quali sono le conseguenze di una disdetta in tempo inopportuno?

Foglio di soluzione L17

**Compito 9 t**

**1'      1 punto**

Cosa succede al rapporto di lavoro in caso di decesso del datore di lavoro?

Foglio di soluzione L18

**Compito 10 a**

**2'      2 punti**

Indichi il numero massimo di ore lavorative settimanali.

Foglio di soluzione L18

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 10 b** **1'**    **0.5 punti**

Il tempo impiegato per recarsi al lavoro è considerato come tempo di lavoro?

Foglio di soluzione L18

**Compito 10 c** **1'**    **0.5 punti**

Il servizio di picchetto è considerato come tempo di lavoro?

Foglio di soluzione L18

**Compito 10 d** **3'**    **2 punti**

Quali delle seguenti affermazioni in merito al lavoro domenicale sono giuste? (In caso di indicazioni errate o mancanti non viene assegnato nessun punto).

Foglio di soluzione L19

**Compito 11** **3'**    **3 punti**

Perché è indispensabile non limitarsi alla formazione dei collaboratori, ma anche di svilupparli e promuoverli in modo mirato? Indichi tre diversi ed importanti motivi.

Foglio di soluzione L19

**Compito 12 a** **3'**    **3 punti**

I termini elencati sono spesso confusi. Qual è la differenza? Spieghi brevemente i termini elencati.

Foglio di soluzione L20

**Compito 12 b** **3'**    **3 punti**

Spieghi brevemente i termini elencati e, per ciascuno di essi, presenti un esempio concreto tratto dall'attività pratica dell'ufficio del personale. L'esempio deve essere chiaro e inequivocabile e deve rappresentare un'applicazione pratica del termine a cui si riferisce.

Foglio di soluzione L20

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 12 c** **2'**    **2 punti**

Quali ambiti delle competenze sono sviluppati con la formazione di base e la formazione continua? Indichi quattro ambiti.

Foglio di soluzione L21

**Compito 12 d** **2'**    **2 punti**

Cosa si intende con "competenze chiave"? Spieghi il termine con una frase completa ed indichi due diversi esempi.

Foglio di soluzione L21

**Compito 12 e** **4'**    **4 punti**

La formazione può essere progettata e realizzata internamente. La formazione può però anche essere "acquistata" esternamente. Indichi quattro diversi vantaggi per un'offerta formativa interna e quattro vantaggi per un'offerta formativa esterna. (Indicazioni doppie, errate o contrarie non danno diritto a nessun punto).

Foglio di soluzione L22

**Compito 12 f** **2'**    **2 punti**

Spesso, dopo provvedimenti di formazione, si incontrano ostacoli al transfer. Indichi quattro diverse cause.

Foglio di soluzione L22

**Compito 12 g** **3'**    **3 punti**

Elenchi tre provvedimenti, diversi e concreti, da adottare al fine di incentivare il transfer.

Foglio di soluzione L23

**Compito 12 h** **4'**    **2.5 punti**

Al termine di un seminario vengono spesso consegnate le valutazioni del seminario. Indichi cinque temi rilevanti e misurabili che sono analizzati nella valutazione.

Foglio di soluzione L23

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 13**

**6'      6 punti**

Elenchi tre diversi mezzi di comunicazione che possono essere utilizzati nella gestione del personale per comunicare, in azienda, informazioni generali di interesse interno (ad esempio modifica delle condizioni nella vendita interna, indirizzi delle assicurazioni o simili). Completate la tabella inserendo l'indicazione del mezzo di comunicazione e presentando un vantaggio e uno svantaggio per ciascun mezzo di comunicazione (indicazioni doppie, errate o contrarie non danno diritto a nessun punto).

Foglio di soluzione L24

**Compito 14**

**2'      2 punti**

La responsabile delle vendite della sua azienda è andata in pensione. Lei deve ora informare i collaboratori sul successore. Come propone di farlo? Indichi almeno due diversi provvedimenti.

Foglio di soluzione L24

**Compito 15**

**2'      2 punti**

La sua collaboratrice le chiede cosa significa l'espressione "comunicazione non verbale". Indichi due diversi esempi di comunicazione non verbale.

Foglio di soluzione L25

**Compito 16**

Il responsabile del personale della sua azienda la incarica di preparare una manifestazione informativa. Tutti i 200 collaboratori dell'azienda devono essere informati sul nuovo sistema informativo per il rilevamento dell'orario di lavoro.

**Compito 16 a**

**4'      6 punti**

Per prima cosa lei prepara una bozza. Quali informazioni si deve procurare al fine di poter svolgere questo incarico in modo sensato? Elenchi quattro elementi informativi fondamentali e giustifichi brevemente perché questi elementi informativi sono necessari.

Foglio di soluzione L25

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Compito 16 b**

**3' 3 punti**

Nell'ambito della manifestazione informativa, lei ha ricevuto l'incarico di realizzare una presentazione PowerPoint per comunicare i principi fondamentali per il rilevamento dell'orario di lavoro. A tale scopo lei ha a disposizione cinque minuti per la sua presentazione. Indichi come vuole strutturare questa presentazione.

Foglio di soluzione L26

**Compito 16 c**

**4' 4 punti**

L'apprendista, del quale lei si occupa, propone di copiare sulle diapositive il manuale utente, di venti pagine, e di utilizzarlo per la presentazione. Prenda posizione su questa proposta con due argomenti e giustifichi le sue argomentazioni con una frase completa.

Foglio di soluzione L26

**Compito 16 d**

**2' 1 punto**

Il suo capo le propone di preparare un handout sulla sua presentazione. Lei ritiene che questo sia un ottimo suggerimento e pensa di metterlo in pratica. Qual è lo scopo di un handout? Formuli la sua risposta con una breve frase.

Foglio di soluzione L26

**Compito 16 e**

**2' 1 punto**

Lei progetta di distribuire l'handout prima della sua presentazione. Quale layout si adatta particolarmente bene per essere utilizzato a questo scopo?

Foglio di soluzione L27

**Compito 17**

**3' 3 punti**

Lei riceve l'incarico di comunicare la disdetta ad un collaboratore, in forma scritta. Lei prende in considerazione quali sono i punti principali da tener presenti per la stesura della disdetta. Indichi tre diversi punti che devono essere presi in considerazione per la stesura della disdetta.

Foglio di soluzione L27

## **Foglio di soluzione L1**

### **Indicazioni importanti per lo svolgimento dell'esame:**

- Se si richiede una risposta con una frase completa, alle soluzioni che contengono solamente parole isolate non sarà assegnato nessun punto.
- Se nella domanda si fa riferimento, in modo specifico, al caso in esame o se è richiesta una risposta riferita al caso in esame, è indispensabile che nella risposta vi sia una chiara indicazione della corrispondente situazione / informazione descritta nel caso in esame (ad esempio: "nel caso in esame è stabilito che ..."). Se questo riferimento non è presente, alla risposta non sarà assegnato nessun punto.
- 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). 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.
- Si deve rispondere alle domande aperte scrivendo in modo **chiaro e leggibile** sul corrispondente foglio di soluzione.

Buon lavoro!

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L2**

**Compito 1 a**

**2'      2 punti**

Carta dei principi dell'azienda:

Carta dei principi dell'azienda:

**Compito 1 b**

**4'      6 punti**

Categoria 1:

Categoria 1:

Spiegazione:

Spiegazione:

Categoria 2:

Categoria 2:	

Spiegazione:

Spiegazione:	

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L3**

**Compito 1 c**

**1'    2 punti**

Cultura aziendale:

Cultura aziendale:

**Compito 1 d**

**2'    2 punti**

La politica del personale si ricava da:

La politica del personale si ricava da:

Giustificazione:

Giustificazione:

**Compito 1 e**

**3'    1 punto**

Due sottopolitiche (politiche parziali):

Due sottopolitiche (politiche parziali):

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L4**

**Compito 2 a**

**2'**

**1.5 punti**

Sottofunzioni dell'attività di gestione del personale:


**Compito 2 b**

**1'**

**1 punto**

Finalità:

--

**Compito 3 a**

**1'**

**1 punto**

Termine di disdetta:

--

**Compito 3 b**

**1'**

**2 punti**

- sì
- no

Giustificazione:

--

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L5**

**Compito 3 c**

**1'    2 punti**

- sì
- no

Giustificazione:

--

**Compito 3 d**

**2'    3 punti**

- Il classeur con gli esempi del mio lavoro, che ho personalmente preparato (contenuto: copia delle fatture emesse, elenco telefonico di clienti e fornitori, ecc.).
- Schedario dei clienti.
- Contratto di lavoro.
- Regolamento di lavoro e regolamento della cassa pensione.
- Badge personale utilizzato per la rilevazione dell'orario di lavoro.
- Documentazione del corso interno "Come mi comporto al telefono".

**Compito 4 a**

**6'    4 punti**

Check list "Preparazione dell'attestato":	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L6**

**Compito 4 b**

**3'    3 punti**

Contenuto di un attestato di lavoro:

--

**Compito 4 c**

**4'    4 punti**

	Vantaggio per il lavoratore:	Vantaggio per il datore di lavoro:
Colloquio personale		
Questionario		

**Compito 4 d**

**4'    3 punti**

Sei temi del colloquio d'uscita:


---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L7**

**Compito 4 e**

**4'      4 punti**

	restituire	tenere e conservare	distruggere
Fototessera consegnata con la candidatura.			
Documenti relativi alla candidatura.			
Perizia grafologica redatta dal grafologo dell'azienda.			
Certificati medici.			
Attestati intermedi.			
Ammonimento per essere arrivato due volte in ritardo durante il periodo di prova.			
Ammonimento per aver ripetutamente diffuso informazioni confidenziali.			
Questionario d'uscita compilato.			

**Compito 5 a**

**4'      4 punti**

8 possibilità:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L8**

**Compito 5 b**

**3'    3 punti**

Selezione:	Criteri	Cosa fare?
A		
B		
C		

**Compito 5 c**

**5'    3 punti**

12 informazioni:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L9**

**Compito 5 d**

**3'    2 punti**

4 possibilità d'impiego:

**Compito 6 a**

**4'    3 punti**

Orario di lavoro annuale:

Vantaggio:	Svantaggio:

**Compito 6 b**

**5'    5 punti**

Modello di orario di lavoro:	Descrizione:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L10**

**Compito 7 a**

**10' 6 punti**

Conteggio di salario:

Calcolo della cassa pensione:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L11**

**Compito 7 b**

**2' 1 punto**

Pagamento delle vacanze:

--

**Compito 7 c**

**4' 3 punti**

Tipo di salario:

Possibilità d'impiego:

Tipo di salario:	Possibilità d'impiego:

**Compito 8 a**

**3' 3 punti**

Diritto di firma:

Ambito di validità:

Diritto di firma:	Ambito di validità:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L12**

**Compito 8 b**

**3'    2 punti**

Conseguenze:

--

**Compito 8 c**

**1'    1 punto**

Consiglio d'amministrazione:

--

**Compito 9 a**

**1'    1 punto**

Contratto di lavoro individuale:

--

**Compito 9 b**

**2'    2 punti**

Lavoro straordinario:

--

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L13**

**Compito 9 c**

**1'      1 punto**

- si
- no

Giustificazione:

--

**Compito 9 d**

**3'      2.5 punti**

Cinque obblighi:


**Compito 9 e**

**1'      1.5 punti**

Partecipazione al risultato aziendale:

--

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L14**

**Compito 9 f**

**2'    2 punti**

Diritto alla gratifica:

--

**Compito 9 g**

**2'    2 punti**

Ammontare della compensazione:

--

**Compito 9 h**

**1'    1 punto**

Cedere o dare in pegno i salari futuri:

--

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L15**

**Compito 9 i**

**2' 1 punto**

Obbligo di assistenza:

--

**Compito 9 j**

**1' 1 punto**

Momento delle vacanze:

--

**Compito 9 k**

**1' 1 punto**

Concessione delle vacanze:

--

**Compito 9 l**

**1' 1 punto**

- sì
- no

Giustificazione:

--

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L16**

**Compito 9 m**

**1'      1 punto**

Conferma dell'attività lavorativa:

**Compito 9 n**

**1'      1 punto**

- Un rapporto di lavoro a tempo determinato termina, senza disdetta, alla scadenza della durata pattuita.
- Un rapporto di lavoro a tempo determinato termina alla scadenza della durata pattuita, con disdetta da parte del datore di lavoro o del lavoratore.
- Un rapporto di lavoro a tempo determinato termina alla scadenza della durata pattuita, mediante reciproco accordo di scioglimento del rapporto di lavoro.

**Compito 9 o**

**1'      1 punto**

- Ciò è proibito dalla legge.
- Si trasforma automaticamente in un rapporto di lavoro a tempo indeterminato, con tutti i diritti e gli obblighi.
- Si trasforma automaticamente in un rapporto di lavoro a tempo indeterminato, tuttavia deve essere stipulato un nuovo contratto di lavoro.

**Compito 9 p**

**2'      2 punti**

Licenziamento collettivo:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L17**

**Compito 9 q**

**2'    2 punti**

Obblighi:

Obblighi:

**Compito 9 r**

**3'    3 punti**

Disdetta in tempo inopportuno:

Disdetta in tempo inopportuno:

**Compito 9 s**

**2'    2 punti**

Conseguenze:

Conseguenze:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L18**

**Compito 9 t**

**1' 1 punto**

- L'impiego termina il giorno della morte.
- L'impiego finisce al termine del periodo di disdetta contrattuale, a partire dal giorno del decesso.
- Il rapporto di lavoro passa agli eredi.

**Compito 10 a**

**2' 2 punti**

Numero massimo di ore lavorative alla settimana:

--

**Compito 10 b**

**1' 0.5 punti**

- sì
- no

**Compito 10 c**

**1' 0.5 punti**

- Sì, il servizio di picchetto è considerato come tempo di lavoro in ogni caso, poiché il collaboratore deve restare a disposizione.
- Il servizio di picchetto non è considerato come tempo di lavoro, in quanto il tempo di lavoro è calcolato dal momento dell'entrata in azienda fino al momento dell'uscita dai locali aziendali.
- Il servizio di picchetto in azienda vale come tempo di lavoro; al di fuori dell'azienda vale come tempo di lavoro il tempo effettivamente prestato, incluso il tempo di viaggio.

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L19**

**Compito 10 d**

**3'      2 punti**

- Le autorità cantonali concedono il permesso ad effettuare del lavoro domenicale occasionale a condizione che sia dimostrata un'urgente necessità.
- Le autorità federali concedono il permesso ad effettuare del lavoro domenicale occasionale se è dimostrato un fabbisogno più soggettivo che urgente.
- Il lavoratore non può essere impiegato, senza il suo consenso, nel lavoro domenicale.
- Il lavoro domenicale urgente è retribuito con un supplemento salariale del 50 %.
- In caso di lavoro domenicale deve sempre concesso un giorno di riposo compensativo nella settimana precedente o in quella successiva.

**Compito 11**

**3'      3 punti**

Tre motivi:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L20**

**Compito 12 a**

**3'    3 punti**

Pianificazione delle carriere:

--

Pianificazione delle giovani leve:

--

Pianificazione delle successioni:

--

**Compito 12 b**

**3'    3 punti**

Job Enlargement:

Esempio pratico:

--	--

Job Enrichment:

Esempio pratico:

--	--

Job Rotation:

Esempio pratico:

--	--

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L21**

**Compito 12 c**

**2'      2 punti**

Ambiti di competenze:


**Compito 12 d**

**2'      2 punti**

Competenze chiave:

--

Due esempi:


---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L22**

**Compito 12 e**

**4'      4 punti**

Vantaggio di un'offerta di formazione interna:


Vantaggio di un'offerta di formazione esterna:


**Compito 12 f**

**2'      2 punti**

Quattro cause:


---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L23**

**Compito 12 g**

**3'      3 punti**

Tre provvedimenti:


**Compito 12 h**

**4'      2.5 punti**

Cinque temi:


---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L24**

**Compito 13**

**6'    6 punti**

Indicazione:	Vantaggio:
	Svantaggio:

**Compito 14**

**2'    2 punti**

Due provvedimenti:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L25**

**Compito 15**

**2'      2 punti**

Due esempi:

--

**Compito 16 a**

**4'      6 punti**

Elementi informativi:

Giustificazione:

Elementi informativi:	Giustificazione:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L26**

**Compito 16 b**

**3'    3 punti**

Tema:	Numero di diapositive

**Compito 16 c**

**4'    4 punti**

Due argomenti:

**Compito 16 d**

**2'    1 punto**

Scopo di un handout:

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Foglio di soluzione L27**

**Compito 16 e**

**2'      1 punto**

Layout:

Layout:

**Compito 17**

**3'      3 punti**

Tre punti:

Tre punti:

## **Guida alla correzione K1**

### **Indicazioni importanti per lo svolgimento dell'esame:**

- Se si richiede una risposta con una frase completa, alle soluzioni che contengono solamente parole isolate non sarà assegnato nessun punto.
- Se nella domanda si fa riferimento, in modo specifico, al caso in esame o se è richiesta una risposta riferita al caso in esame, è indispensabile che nella risposta vi sia una chiara indicazione della corrispondente situazione / informazione descritta nel caso in esame (ad esempio: "nel caso in esame è stabilito che ..."). Se questo riferimento non è presente, alla risposta non sarà assegnato nessun punto.
- 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). 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.
- Si deve rispondere alle domande aperte scrivendo in modo **chiaro e leggibile** sul corrispondente foglio di soluzione.

Buon lavoro!

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K2**

**Compito 1 a**

**2'      2 punti**

Cosa contiene la carta dei principi di un'azienda? Formuli la sua spiegazione con una frase.

Carta dei principi dell'azienda:

- *La carta dei principi di un'azienda contiene i principi di validità generale sugli obiettivi mirati e sulle modalità di comportamento dell'azienda, ai quali si devono ispirare tutte le attività aziendali.*

**Compito 1 b**

**4'      6 punti**

Quali contenuti si trovano in una carta dei principi? Indichi due categorie di contenuti e le spieghi mediante parole chiave.

Categoria 1:

- *Contenuti relativi alla politica aziendale in generale.*

Spiegazione:

- *Informazione sugli ambiti d'attività, in generale, di un'azienda (ambiti di prodotto/mercato).*
- *Obiettivi dell'azienda, di livello superiore (redditività, crescita, responsabilità sociale).*
- *Orientamento strategico in linea generale (comportamenti nei confronti della concorrenza, disponibilità alla cooperazione, comportamento nei confronti dei rischi).*

Categoria 2:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Contenuti specificamente orientati ai compiti.</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Contenuti specificamente orientati ai gruppi di riferimento.</i></li></ul> |
|---|---|

Spiegazione:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Affermazioni sulle singole funzioni di base / funzioni trasversali, ambiti parziali dell'azienda (ambito marketing, produzione, finanze, ecc.)</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Informazioni relative ai gruppi di riferimento (collaboratori, clienti, finanziatori interni, finanziatori esterni, fornitori, concorrenza, Stato, parti politiche).</i></li></ul> |
|---|---|

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K3**

**Compito 1 c**

**1'      2 punti**

Spieghi brevemente cosa si intende con cultura aziendale.

Cultura aziendale:

- *Norme fondamentali, valori e orientamenti che danno un'impronta al comportamento di tutti i collaboratori e quindi all'immagine dell'azienda.*

**Compito 1 d**

**2'      2 punti**

Da cosa si ricava la politica del personale? Giustifichi brevemente la sua risposta.

La politica del personale si ricava da:

- *Politica dell'azienda*

Giustificazione:

- *Sostenere, con la gestione del personale, gli obiettivi dell'azienda.*

**Compito 1 e**

**3'      1 punto**

Indichi due sottopolitiche della politica del personale.

Due sottopolitiche (politiche parziali):

- *Politica salariale.*
- *Politica di reclutamento, politica di assunzione.*
- *Politica della formazione (formazione continua), politica di sviluppo.*
- *Politica delle carriere, politica di promozione dei giovani.*
- *Politica sociale.*
- *Politica di conduzione.*
- *Politica della comunicazione e dell'informazione.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K4**

**Compito 2 a**

**2' 1.5 punti**

In quali sottofunzioni può essere suddivisa l'attività di gestione del personale? Ne indichi tre.

Sottofunzioni dell'attività di gestione del personale:

- *Pianificazione del personale.*
- *Selezione e reclutamento del personale.*
- *Valutazione dei collaboratori.*
- *Sviluppo del personale.*
- *Salari.*
- *Entrate.*
- *Uscite, ecc.*

**Compito 2 b**

**1' 1 punto**

Qual è la finalità dell'amministrazione del personale?

Finalità:

- *Mettere a disposizione le informazioni relative al personale dell'azienda.*
- *Sviluppare e curare strumenti e sistemi.*
- *ecc.*

**Compito 3**

Lei si congratula con Gustav Glanzmann, un collaboratore della contabilità, che festeggia il quinto giubileo. In questa occasione il signor Glanzmann le comunica che desidera un cambiamento professionale. Lei conversa con lui e risponde alle sue domande.

**Compito 3 a**

**1' 1 punto**

"Se dovessi disdire oggi il rapporto di lavoro, quanto dura il mio termine di disdetta?"

Termine di disdetta:

- *2 mesi*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K5**

**Compito 3 b**

**1' 2 punti**

"Ho paura della reazione del mio superiore, se gli dico che desidero lasciare l'azienda. Posso consegnare la disdetta a lei?". Giustifici brevemente la sua risposta.

- sì  
 no

Giustificazione:

- *Deve dimostrare solamente che l'azienda ne è venuta a conoscenza.*

**Compito 3 c**

**1' 2 punti**

I termini di disdetta previsti dalla legge possono essere modificati dopo il termine del periodo di prova? Se sì, come? Se no, perché?

- sì  
 no

Giustificazione:

- *Accordo scritto, CCL, contratto normale di lavoro.*
- *< 1 mese solo in caso di CCL e nel primo anno di servizio.*

**Compito 3 d**

**2' 3 punti**

"Cosa dovrei obbligatoriamente restituire se lasciassi l'azienda?" – Contrassegni con una crocetta tutte le risposte giuste (la domanda è risposta in modo esatto solo se sono contrassegnate correttamente tutte le crocette richieste. In caso di crocette errate o mancanti non viene assegnato nessun punto).

- Il classeur con gli esempi del mio lavoro, che ho personalmente preparato (contenuto: copia delle fatture emesse, elenco telefonico di clienti e fornitori, ecc.).
- Schedario dei clienti.
- Contratto di lavoro.
- Regolamento di lavoro e regolamento della cassa pensione.
- Badge personale utilizzato per la rilevazione dell'orario di lavoro.
- Documentazione del corso interno "Come mi comporto al telefono".

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K6**

**Compito 4**

Nel frattempo Gustav Glanzmann le ha consegnato la disdetta.

**Compito 4 a**

**6'      4 punti**

Lei riceve l'incarico di preparare l'attestato finale di lavoro. Per non dimenticare nulla, lei elabora una check list "Preparazione dell'attestato", elencando almeno 10 fasi/attività importanti. Le fasi/attività devono essere elencate nella loro sequenza logica.

Check list "Preparazione dell'attestato":

- *Richiedere la valutazione al superiore diretto.*
- *Redigere la bozza dell'attestato.*
- *ecc.*

**Compito 4 b**

**3'      3 punti**

Lei riceve l'incarico di preparare l'attestato finale di lavoro. Come si struttura un attestato di lavoro? Indichi alcune parti essenziali al fine di redigere un attestato completo.

Contenuto di un attestato di lavoro:

- *Informazioni personali.*
- *Tipo e durata del rapporto di lavoro.*
- *Funzione, eventualmente carriera.*
- *Compiti.*
- *Valutazione delle prestazioni.*
- *Valutazione dei comportamenti.*
- *Conclusione, riferimenti all'uscita, ecc.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K7**

**Compito 4 c**

**4'      4 punti**

Il superiore desidera condurre il colloquio d'uscita con Gustav Glanzmann. Egli non riesce a decidere se desidera consegnare al signor Glanzmann un formulario oppure condurre un colloquio personale. Gli indichi un vantaggio del colloquio personale e un vantaggio del questionario dal punto di vista del lavoratore e del datore di lavoro (per indicazioni collegate o ripetute non viene assegnato nessun punto).

	Vantaggio per il lavoratore:	Vantaggio per il datore di lavoro:
Colloquio personale	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Si possono fare ulteriori affermazioni.</i></li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Più personale.</i></li><li>• <i>Si possono approfondire le risposte.</i></li><li>• <i>Si viene a conoscenza di informazioni aggiuntive.</i></li><li>• ...</li></ul>
Questionario	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Più anonimo.</i></li><li>• <i>Si può riflettere prima di rispondere.</i></li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Più semplice da valutare.</i></li><li>• ...</li></ul>

**Compito 4 d**

**4'      3 punti**

Lei ritiene più interessante l'idea di un colloquio di lavoro. In primo luogo lei prepara un elenco dei possibili temi che desidera affrontare in occasione di questo colloquio d'uscita. Indichi sei blocchi tematici che sono importanti per il datore di lavoro.

Sei temi del colloquio d'uscita:
• <i>Azienda.</i>
• <i>Posto di lavoro.</i>
• <i>Attività.</i>
• <i>Collaborazione.</i>
• <i>Sviluppo.</i>
• <i>Condizioni d'impiego, retribuzione, ecc.</i>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K8**

**Compito 4 e**

**4'      4 punti**

Dopo l'uscita di Gustav Glanzmann lei chiude il suo dossier. Lei deve restituire alcuni documenti al signor Glanzmann, deve conservarne alcuni e distruggerne altri. Contrassegni con una crocetta nella tabella come deve comportarsi con i singoli documenti.

	restituire	tenere e conservare	distruggere
Fototessera consegnata con la candidatura.	<b>x</b>		
Documenti relativi alla candidatura.	<b>x</b>		
Perizia grafologica redatta dal grafologo dell'azienda.			<b>x</b>
Certificati medici.		<b>x</b>	
Attestati intermedi.		<b>x</b>	
Ammonimento per essere arrivato due volte in ritardo durante il periodo di prova.			<b>x</b>
Ammonimento per aver ripetutamente diffuso informazioni confidenziali.		<b>x</b>	
Questionario d'uscita compilato.		<b>x</b>	

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K9**

**Compito 5**

E' ora il momento di cercare un sostituto a Gustav Glanzmann. Lei riceve l'incarico di rendere pubblico l'annuncio per il posto vacante.

**Compito 5 a**

**4'      4 punti**

Quali possibilità ha a sua disposizione per rendere pubblico il posto vacante come contabile? Indichi otto diverse possibilità.

8 possibilità:
• <i>Giornali.</i>
• <i>Riviste specializzate.</i>
• <i>Scuole.</i>
• <i>Internet.</i>
• <i>Intranet.</i>
• <i>Bacheca.</i>
• <i>Collaboratore cerca collaboratore.</i>
• <i>...</i>

**Compito 5 b**

**3'      3 punti**

Nel frattempo lei ha ricevuto 50 dossier di candidatura. Lei decide di effettuare una cosiddetta selezione ABC. Descriva in base a quali criteri lei classifica questi dossier e spieghi cosa deve fare con i corrispondenti dossier.

Selezione:	Criteri	Cosa fare?
A	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Rispondono bene alle esigenze poste per il posto vacante.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Esaminarli più attentamente.</i></li><li>• <i>Dare speranze.</i></li></ul>
B	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Seconda scelta.</i></li><li>• <i>Altri posti.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Dare speranze.</i></li><li>• <i>Informarsi per altri posti vacanti.</i></li></ul>
C	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Poco idoneo o assolutamente non idoneo.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Rifiutare.</i></li></ul>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K10**

**Compito 5 c**

**5'      3 punti**

Nel frattempo è stato assunto un nuovo collaboratore. Lei necessita di numerosi dati da inserire nel Personal Information System (PIS). Indichi 12 informazioni importanti che sono necessarie per la registrazione del collaboratore:

12 informazioni:
• <i>Cognome e nome.</i>
• <i>Data di nascita.</i>
• <i>Numero AVS.</i>
• <i>Indirizzo, numero di telefono.</i>
• <i>Stato civile, nazionalità.</i>
• <i>Salario, supplementi, deduzioni.</i>
• <i>Relazione bancaria.</i>
• <i>Grado d'occupazione.</i>
• <i>Figli.</i>
• <i>Vacanze.</i>
• <i>...</i>

**Compito 5 d**

**3'      2 punti**

Dopo che ha inserito queste informazioni nel PIS, lei è in grado di elaborare il salario per il nuovo collaboratore. Tuttavia da un PIS lei può "estrarre" informazioni più significative. Indichi quattro ulteriori possibilità d'impiego di un PIS nell'attività quotidiana dell'azienda.

4 possibilità d'impiego:
• <i>Reporting, indici.</i>
• <i>Rilevamento del tempo di lavoro.</i>
• <i>Interfaccia con la contabilità generale.</i>
• <i>Sviluppo ...</i>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K11**

**Compito 6 a**

**4'      3 punti**

Sempre più spesso si parla di orario di lavoro annuale. Descriva brevemente cosa si intende con questo modello di orario di lavoro. Indichi inoltre un vantaggio e uno svantaggio per il datore di lavoro.

<b>Orario di lavoro annuale:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Anno come periodo di riferimento.</i></li><li>• <i>Medesimo stipendio mensile.</i></li></ul>

<b>Vantaggio:</b>	<b>Svantaggio:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Compensazione in caso di mole di lavoro variabile.</i></li><li>• <i>Eventualmente minori costi (supplemento per ore straordinarie).</i></li><li>• <i>Minori ore di presenza.</i></li><li>• <i>Responsabilità personale dei collaboratori, ecc.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Costi di coordinamento, costi di controllo.</i></li><li>• <i>Comunicazione più complessa, ecc.</i></li></ul>

**Compito 6 b**

**5'      5 punti**

Indichi quattro diversi modelli di orario di lavoro e li descriva brevemente.

<b>Modello di orario di lavoro:</b>	<b>Descrizione:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Orario di lavoro fisso.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Tempo parziale.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Job sharing.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Modello con diverse varianti di durata del lavoro.</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>...</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K12**

**Compito 7 a**

**10'    6 punti**

Yvonne Siegfried lavora come ausiliaria presso la Solo AG. Il suo salario annuale è CHF 54'600.00 e viene versato in 13 mensilità. Il pagamento della tredicesima avviene sempre a dicembre. La signora Siegfried lascia l'azienda a fine settembre.

Oltre all'AVS/AD, al lavoratore sono effettuate le seguenti deduzioni per le assicurazioni sociali:

- Indennità giornaliera malattia      0.70 % del reddito soggetto all'AVS
- INP    1.50 %
- Cassa pensione (LPP)                      7.00 % del salario assicurato alla LPP (ripartito in 12 quote).

In settembre, alla signora Siegfried devono essere versati anche CHF 75.00 per spese.

Prepari il conteggio di salario per settembre 2007, presentando i sottototali "Salario lordo" e "Salario netto". Per le deduzioni sociali devono essere indicate l'aliquota (%) e la base di calcolo (CHF). Il calcolo della deduzione per la cassa pensione deve essere presentato dettagliatamente.

**Conteggio di salario:**

Salario mensile	4'200.00
13ma mensilità - uscita	3'150.00

**Salario lordo** **7'350.00**

AVS/AI/IPG	5.05%	7'350.00	-371.20
AD	1.00%	7'350.00	-73.50
INP	1.62%	7'350.00	-110.25
Indennità giornaliera per malattia	0.80%	7'350.00	-51.45
Cassa pensione			-183.15

Spese 75.00

**Salario netto** **6'635.45**

Cassa pensione:

Salario    54'600

Coordin.    23'205

Sal. Assic. 31'395 \* 7 % = 2'197.65 l'anno = 183.15 il mese

**Compito 7 b**

**2'    1 punto**

Il superiore della signora Siegfried desidera pagare, a settembre 2007, i giorni di vacanza della signora Siegfried. Commenti questa decisione.

**Pagamento delle vacanze:**

- *Le vacanze non possono essere compensate con denaro.*
- *Eccezione: in caso di uscita, se le vacanze non possono essere concesse a causa di motivi connessi all'azienda.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K13**

**Compito 7 c**

**4'      3 punti**

Indichi tre tipi di salario e, per ciascun tipo di salario, presenti una diversa e ragionevole possibilità d'impiego, utilizzata nella pratica.

Tipo di salario:	Possibilità d'impiego:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Salario mensile</i></li><li>• <i>Salario orario</i></li><li>• <i>Salario a cottimo (lavoro a cottimo, lavoro a tempo)</i></li><li>• <i>Salario a premi</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Impiego e ore di presenza regolari</i></li><li>• <i>Impiego irregolare</i></li><li>• <i>Produzione</i></li> <li>• <i>Vendita, ecc.</i></li></ul>

**Compito 8 a**

**3'      3 punti**

Indichi tre tipi di autorizzazioni di firma, utilizzabili in un'azienda. Presenti, per ciascuno di essi, l'entità / ambito di validità del diritto di firma.

Diritto di firma:	Ambito di validità:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Delega</i></li> <li>• <i>Mandato commerciale</i></li> <li>• <i>Procura</i></li> <li>• <i>Procura generale (direttori, gerente, CdA)</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u><i>Determinato tipo di affari.</i></u> <i>Nessuna iscrizione al Registro di commercio.</i></li> <li>• <u><i>Limitato ad atti ricorrenti con regolarità.</i></u> <i>Aggiungere i.V.</i> <i>Nessuna iscrizione al Registro di commercio.</i></li> <li>• <u><i>Estesa ad un ambito aziendale.</i></u> <i>Aggiungere ppa.</i> <i>Iscrizione al Registro di commercio.</i></li> <li>• <i>Procura a livello generale.</i> <i>Iscrizione al Registro di commercio.</i></li></ul>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K14**

**Compito 8 b**

**3' 2 punti**

Cosa succede se una procuratrice si sposa, modifica il cognome e cambia il proprio domicilio?

**Conseguenze:**

- *Modifica del nuovo cognome e del nuovo domicilio presso il registro di commercio.*
- *Autenticare la nuova firma.*
- *Nessuna decisione del consiglio d'amministrazione.*

**Compito 8 c**

**1' 1 punto**

Nella sua azienda viene nominato un nuovo membro del consiglio d'amministrazione. Come viene ufficializzata la scelta di questo membro, ossia come viene validamente iscritto al registro di commercio?

**Consiglio d'amministrazione:**

- *Dichiarazione scritta dell'accettazione della nomina.*
- *Controfirmare il protocollo della riunione in cui è stata effettuata la nomina.*
- *Controfirmare l'istanza d'iscrizione al registro di commercio.*

**Compito 9 a**

**1' 1 punto**

Come si forma un contratto individuale di lavoro?

**Contratto di lavoro individuale:**

- *Manifestazione di volontà concorde e reciproca.*
- *Verbale, scritto oppure mediante un comportamento atto a dimostrare la volontà di conclusione del contratto.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K15**

**Compito 9 b**

**2'      2 punti**

Come sono retribuite le prestazioni di lavoro straordinario?

Lavoro straordinario:

- *Supplemento salariale del 25 %.*
- *Se il collaboratore è consenziente: tempo libero di pari durata.*

**Compito 9 c**

**1'      1 punto**

La compensazione delle ore straordinarie può essere rifiutata dal datore di lavoro? Giustifichi la sua risposta.

- sì  
 no

Giustificazione:

- *Se concordato in forma scritta.*

**Compito 9 d**

**3'      2.5 punti**

I datori di lavoro e i lavoratori hanno diritti ed obblighi. Indichi cinque obblighi del datore di lavoro.

Cinque obblighi:

- *Pagamento del salario.*
- *Assistenza.*
- *Tempo libero, vacanze, congedo per attività giovanili.*
- *Garanzia di cauzioni.*
- *Attestato.*
- *Versamenti all'istituto di previdenza del personale.*
- *Indennità per invenzioni.*
- *Diversi obblighi ad esempio in caso di cessione dell'azienda a nuovi proprietari.*
- *... Licenziamento collettivo.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K16**

**Compito 9 e**

**1'      1.5 punti**

A cosa è concretamente obbligato il datore di lavoro se fa partecipare il lavoratore al risultato aziendale?

Partecipazione al risultato aziendale:

- *Consultazione dei libri contabili, spiegazioni sulla revisione.*
- *Su richiesta, copia del calcolo dell'utile / della perdita.*

**Compito 9 f**

**2'      2 punti**

Quando il lavoratore ha diritto ad una gratifica?

Diritto alla gratifica:

- *Se concordato espressamente.*
- *Tacitamente dopo pagamenti ripetuti e senza riserve.*

**Compito 9 g**

**2'      2 punti**

Per quale ammontare il datore di lavoro può compensare con il salario i danni causati dal lavoratore? Indichi due possibilità.

Ammontare della compensazione:

- *Fino al minimo esistenziale, salario pignorabile.*
- *Illimitatamente per danni causati intenzionalmente.*

**Compito 9 h**

**1'      1 punto**

In quali casi il lavoratore può cedere o dare in pegno i salari futuri?

Cedere o dare in pegno i salari futuri:

- *Per garantire gli obblighi di sostentamento e di assistenza, secondo il diritto di famiglia.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K17**

**Compito 9 i**

**2'      1 punto**

Cosa si intende con obbligo di assistenza del datore di lavoro? Elenchi due esempi.

Obbligo di assistenza:

- *Rispettare e proteggere la personalità.*
- *Tutelare la salute.*
- *Difendere la morale.*
- *Evitare le molestie sessuali.*

**Compito 9 j**

**1'      1 punto**

Chi decide il momento in cui effettuare le vacanze?

Momento delle vacanze:

- *Datore di lavoro, con riguardo alle esigenze del lavoratore.*

**Compito 9 k**

**1'      1 punto**

Come è regolata la concessione delle vacanze?

Concessione delle vacanze:

- *Almeno due settimane consecutive.*
- *Di regola nell'anno civile.*

**Compito 9 l**

**1'      1 punto**

Il datore di lavoro può rifiutarsi di pagare il salario del lavoratore durante le vacanze? Se sì, quando? Se no, perché?

- sì  
 no

Giustificazione:

- *Se il lavoratore, durante le vacanze, svolge lavori retribuiti per terzi e con ciò lede gli interessi legittimi del datore di lavoro (ad esempio concorrenza).*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K18**

**Compito 9 m**

**1'      1 punto**

Quando, al posto di un attestato completo, viene rilasciata solamente una cosiddetta "conferma dell'attività lavorativa"?

Conferma dell'attività lavorativa:

- *Su espresso desiderio del lavoratore.*
- *Se il rapporto di lavoro è durato solo poco tempo e non è possibile esprimere una valutazione.*

**Compito 9 n**

**1'      1 punto**

Come termina un rapporto di lavoro a tempo determinato?

- Un rapporto di lavoro a tempo determinato termina, senza disdetta, alla scadenza della durata pattuita.
- Un rapporto di lavoro a tempo determinato termina alla scadenza della durata pattuita, con disdetta da parte del datore di lavoro o del lavoratore.
- Un rapporto di lavoro a tempo determinato termina alla scadenza della durata pattuita, mediante reciproco accordo di scioglimento del rapporto di lavoro.

**Compito 9 o**

**1'      1 punto**

Cosa succede se un rapporto di lavoro a tempo determinato continua tacitamente dopo la scadenza della durata pattuita?

- Ciò è proibito dalla legge.
- Si trasforma automaticamente in un rapporto di lavoro a tempo indeterminato, con tutti i diritti e gli obblighi.
- Si trasforma automaticamente in un rapporto di lavoro a tempo indeterminato, tuttavia deve essere stipulato un nuovo contratto di lavoro.

**Compito 9 p**

**2'      2 punti**

Quando si parla di licenziamento collettivo?

Licenziamento collettivo:

- *Entro 30 giorni.*
- *Non inerente la persona del lavoratore.*
- *> 10 lavoratori                      fino a 99 lavoratori.*
- *> 10% dei lavoratori              da 100 a 299 lavoratori.*
- *> 30 lavoratori                      > 300 lavoratori.*
- *Anche rapporti di lavoro a tempo determinato.*
- *Non per decisione giudiziaria.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K19**

**Compito 9 q**

**2'      2 punti**

Quali obblighi deve rispettare il datore di lavoro in relazione con il licenziamento collettivo? Indichi due diversi obblighi.

**Obblighi:**

- *Consultazione della rappresentanza dei lavoratori.*
- *Fornire alla rappresentanza dei lavoratori e alle autorità cantonali i motivi, il numero dei lavoratori abitualmente occupati, il numero di lavoratori licenziati, il periodo nel corso del quale si effettueranno i licenziamenti, ecc.*
- *Inviare alle autorità cantonali il risultato della consultazione.*

**Compito 9 r**

**3'      3 punti**

Quando si parla di disdetta in tempo inopportuno? Indichi tre esempi.

**Disdetta in tempo inopportuno:**

da parte del datore di lavoro

- *Durante il servizio militare, civile o affine se il servizio dura più di 11 giorni, nelle quattro settimane precedenti e seguenti.*
- *Quando il lavoratore è impedito a lavorare (malattia, infortunio), indipendentemente dall'anno di servizio.*
- *Durante la gravidanza e 16 settimane dopo il parto.*
- *Quando il lavoratore partecipa a un servizio, ordinato dall'autorità federale competente, nell'ambito dell'aiuto all'estero.*

da parte del lavoratore

- *Il lavoratore deve sostituire un suo superiore presso il datore di lavoro e il datore di lavoro si trova in stato di necessità.*

**Compito 9 s**

**2'      2 punti**

Quali sono le conseguenze di una disdetta in tempo inopportuno?

**Conseguenze:**

- *Durante il periodo di sospensione: la disdetta è nulla.*
- *Prima del periodo di sospensione, non ancora trascorso: interruzione, proseguimento dopo la fine del periodo di sospensione.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K20**

**Compito 9 t**

**1' 1 punto**

Cosa succede al rapporto di lavoro in caso di decesso del datore di lavoro?

- L'impiego termina il giorno della morte.
- L'impiego finisce al termine del periodo di disdetta contrattuale, a partire dal giorno del decesso.
- Il rapporto di lavoro passa agli eredi.

**Compito 10 a**

**2' 2 punti**

Indichi il numero massimo di ore lavorative settimanali.

Numero massimo di ore lavorative alla settimana:

- 45 ore (*industria, ufficio, settore tecnico e altri lavori impiegatizi, personale di vendita in grandi aziende del commercio al dettaglio*).
- 50 o più ore (*tutti gli altri*).

**Compito 10 b**

**1' 0.5 punti**

Il tempo impiegato per recarsi al lavoro è considerato come tempo di lavoro?

- sì
- no

**Compito 10 c**

**1' 0.5 punti**

Il servizio di picchetto è considerato come tempo di lavoro?

- Sì, il servizio di picchetto è considerato come tempo di lavoro in ogni caso, poiché il collaboratore deve restare a disposizione.
- Il servizio di picchetto non è considerato come tempo di lavoro, in quanto il tempo di lavoro è calcolato dal momento dell'entrata in azienda fino al momento dell'uscita dai locali aziendali.
- Il servizio di picchetto in azienda vale come tempo di lavoro; al di fuori dell'azienda vale come tempo di lavoro il tempo effettivamente prestato, incluso il tempo di viaggio.

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K21**

**Compito 10 d**

**3' 2 punti**

Quali delle seguenti affermazioni in merito al lavoro domenicale sono giuste? (In caso di indicazioni errate o mancanti non viene assegnato nessun punto).

- Le autorità cantonali concedono il permesso ad effettuare del lavoro domenicale occasionale a condizione che sia dimostrata un'urgente necessità.
- Le autorità federali concedono il permesso ad effettuare del lavoro domenicale occasionale se è dimostrato un fabbisogno più soggettivo che urgente.
- Il lavoratore non può essere impiegato, senza il suo consenso, nel lavoro domenicale.
- Il lavoro domenicale urgente è retribuito con un supplemento salariale del 50 %.
- In caso di lavoro domenicale deve sempre concesso un giorno di riposo compensativo nella settimana precedente o in quella successiva.

**Compito 11**

**3' 3 punti**

Perché è indispensabile non limitarsi alla formazione dei collaboratori, ma anche di svilupparli e promuoverli in modo mirato? Indichi tre diversi ed importanti motivi.

Tre motivi:

- *Mondo del lavoro più complesso.*
- *Cambiamenti continui (non è più possibile svolgere la stessa attività con le stesse esigenze per lungo tempo).*
- *Esigenze in continuo mutamento richiedono un continuo adattamento dei collaboratori.*
- *Cambiamento di valori, senso del lavoro.*
- *Fabbisogni aziendali.*
- *ecc.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K22**

**Compito 12 a**

**3'      3 punti**

I termini elencati sono spesso confusi. Qual è la differenza? Spieghi brevemente i termini elencati.

**Pianificazione delle carriere:**

- *Si parte dalle persone e dalle capacità.*
- *Stabilire quali posti prendere in considerazione, nel corso dello sviluppo personale, in base alle capacità.*
- *Stabilire quali sono i provvedimenti di qualifica indispensabili.*

**Pianificazione delle giovani leve:**

- *Ricerca di talenti, con potenzialità.*
- *Definire delle posizioni chiave per questi talenti.*
- *Sviluppare questi talenti in modo mirato, con programmi per le giovani leve ben definiti.*

**Pianificazione delle successioni:**

- *Ci si orienta, dall'inizio, sulle posizioni da occupare in futuro.*
- *Definire chi prendere in considerazione come successori.*

**Compito 12 b**

**3'      3 punti**

Spieghi brevemente i termini elencati e, per ciascuno di essi, presenti un esempio concreto tratto dall'attività pratica dell'ufficio del personale. L'esempio deve essere chiaro e inequivocabile e deve rappresentare un'applicazione pratica del termine a cui si riferisce.

**Job Enlargement:**

- *L'addetto alla contabilità dei salari scrive anche gli attestati di lavoro.*
  - *ecc.*
- Ampliamento attraverso ulteriori compiti svolti a monte o a valle.*

**Job Enrichment:**

- *Il collaboratore del reparto del personale rileva, dal proprio superiore, un ambito di responsabilità.*
  - *ecc.*
- Ampliamento strutturale attraverso ulteriori compiti, più compiti.*

**Job Rotation:**

- *Cambiamento pianificato dei compiti: amministrazione, elaborazione dei salari, reclutamento, ecc.*
  - *ecc.*
- Cambiamento pianificato di compiti e di posto di lavoro.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K23**

**Compito 12 c**

**2'      2 punti**

Quali ambiti delle competenze sono sviluppati con la formazione di base e la formazione continua?  
Indichi quattro ambiti.

Ambiti di competenze:

- *Competenze professionali*
- *Competenze metodologiche*
- *Competenze manageriali*
- *Competenze sociali*
- *Competenze a livello personale*

**Compito 12 d**

**2'      2 punti**

Cosa si intende con "competenze chiave"? Spieghi il termine con una frase completa ed indichi due diversi esempi.

Competenze chiave:

- *Utilizzabili indipendentemente dalla posizione e dall'ambito professionale e determinanti per fornire prestazioni di successo.*

Due esempi:

- *Capacità di pensare collegando i diversi aspetti, pensiero globale.*
- *Capacità di gestione dei conflitti.*
- *Spirito di squadra.*
- *Capacità di apprendimento.*
- *Apertura alle novità.*
- *Resistenza al carico di lavoro.*
- *Capacità decisionali.*
- *Capacità di concentrazione.*
- *Fiducia in se stessi, ecc.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K24**

**Compito 12 e**

**4'      4 punti**

La formazione può essere progettata e realizzata internamente. La formazione può però anche essere "acquistata" esternamente. Indichi quattro diversi vantaggi per un'offerta formativa interna e quattro vantaggi per un'offerta formativa esterna. (Indicazioni doppie, errate o contrarie non danno diritto a nessun punto).

**Vantaggio di un'offerta di formazione interna:**

- *Personalizzata su misura anziché standard.*
- *Maggior orientamento alla pratica.*
- *Si occupa meglio, più direttamente dei partecipanti.*
- *I costi, per un alto numero di partecipanti, sono inferiori.*
- *Contenuti combinabili con strumenti e metodi interni.*
- *Scambio all'interno, coesione.*
- *Transfer spesso possibile con minor resistenza.*
- *Follow up eseguibile in modo più semplice.*
- *Controlli di successo più semplici.*

**Vantaggio di un'offerta di formazione esterna:**

- *Scambio con l'esterno, rete di relazioni.*
- *Nuovi approcci.*
- *Costi più bassi in caso di programmi standard.*
- *Nessun costo per la preparazione interna, logistica.*
- *Lontano dal posto di lavoro, più concentrazione, nessuna distrazione.*
- *In parte esperti professionali altamente qualificati con grande esperienza di formazione.*

**Compito 12 f**

**2'      2 punti**

Spesso, dopo provvedimenti di formazione, si incontrano ostacoli al transfer. Indichi quattro diverse cause.

**Quattro cause:**

- *Contenuto della formazione e attività lavorativa quotidiana in contrasto.*
- *L'ambiente di lavoro non accetta modifiche di comportamento.*
- *Gli ostacoli al transfer si verificano durante una formazione passiva (consumare prestazioni).*
- *I partecipanti non sono stati sufficientemente motivati.*
- *Il contenuto della formazione non concorda con il livello e quindi si hanno ostacoli al transfer.*
- *Ostacoli al transfer possono presentarsi in situazioni di attività quotidiana troppo frenetica.*
- *Ostacoli al transfer sono causati da una formazione "obbligata".*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K25**

**Compito 12 g**

**3'      3 punti**

Elenchi tre provvedimenti, diversi e concreti, da adottare al fine di incentivare il transfer.

Tre provvedimenti:

- *Allineare i contenuti al transfer.*
- *Includere il transfer nella struttura delle lezioni, occuparsi del transfer.*
- *Realizzare esempi, contenuti, esercizi vicini alla pratica e alla realtà.*
- *Tematizzare il transfer.*
- *Pianificare il transfer nelle lezioni, piano delle azioni e dei provvedimenti.*
- *Coinvolgere i superiori, ruolo attivo durante l'applicazione pratica.*
- *ecc.*

**Compito 12 h**

**4'      2.5 punti**

Al termine di un seminario vengono spesso consegnate le valutazioni del seminario. Indichi cinque temi rilevanti e misurabili che sono analizzati nella valutazione.

Cinque temi:

- *Scelta e contenuto degli argomenti.*
- *Struttura delle lezioni.*
- *Utilizzo del tempo.*
- *Infrastruttura.*
- *Referenti.*
- *Organizzazione, amministrazione.*
- *Documentazione.*
- *Clima d'apprendimento.*
- *Coinvolgimento dei partecipanti.*
- *ecc.*

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K26**

**Compito 13**

**6'      6 punti**

Elenchi tre diversi mezzi di comunicazione che possono essere utilizzati nella gestione del personale per comunicare, in azienda, informazioni generali di interesse interno (ad esempio modifica delle condizioni nella vendita interna, indirizzi delle assicurazioni o simili). Completate la tabella inserendo l'indicazione del mezzo di comunicazione e presentando un vantaggio e uno svantaggio per ciascun mezzo di comunicazione (indicazioni doppie, errate o contrarie non danno diritto a nessun punto).

Indicazione:	Vantaggio:
	Svantaggio:
• <i>Intranet</i>	• <i>Generalmente disponibile in azienda.</i>
	• <i>Facilmente aggiornabile.</i>
• <i>Iscrizione / Aggiornamento nel manuale per il personale</i>	• <i>Di facile distribuzione.</i>
	• <i>Disponibile solo durante l'accesso online.</i>
• <i>Comunicazione interna</i>	• <i>Nessun controllo se la comunicazione è stata letta.</i>
	• <i>Disponibilità continua.</i>
• <i>Lettera all'indirizzo privato dei collaboratori</i>	• <i>Archiviazione centralizzata.</i>
	• <i>Nessun controllo su un'archiviazione corretta.</i>
• <i>Comunicazione interna</i>	• <i>Aggiornamento costoso.</i>
	• <i>Distribuita con posta interna ed indirizzata personalmente.</i>
• <i>Lettera all'indirizzo privato dei collaboratori</i>	• <i>Eventualmente possibile un'affissione supplementare sulla bacheca aziendale.</i>
	• <i>Nessun controllo se viene letta.</i>
• <i>Lettera all'indirizzo privato dei collaboratori</i>	• <i>Può "perdersi".</i>
	• <i>Nessun controllo sull'archiviazione, rispettivamente sulla successiva disponibilità.</i>
• <i>Lettera all'indirizzo privato dei collaboratori</i>	• <i>Tutti i collaboratori ricevono l'informazione.</i>
	• <i>Non è garantita la disponibilità in azienda.</i>
• <i>Lettera all'indirizzo privato dei collaboratori</i>	• <i>Costosa.</i>

**Compito 14**

**2'      2 punti**

La responsabile delle vendite della sua azienda è andata in pensione. Lei deve ora informare i collaboratori sul successore. Come propone di farlo? Indichi almeno due diversi provvedimenti.

Due provvedimenti:
• <i>Mail a tutti i collaboratori.</i>
• <i>Comunicazione interna a tutti i collaboratori.</i>
• <i>Comunicazione aggiuntiva nell'elenco dell'organico.</i>
• <i>Informazione aggiuntiva nell'organigramma.</i>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K27**

**Compito 15**

**2'     2 punti**

La sua collaboratrice le chiede cosa significa l'espressione "comunicazione non verbale". Indichi due diversi esempi di comunicazione non verbale.

Due esempi:

- *Gestualità*
- *Mimica*
- *Postura*

**Compito 16**

Il responsabile del personale della sua azienda la incarica di preparare una manifestazione informativa. Tutti i 200 collaboratori dell'azienda devono essere informati sul nuovo sistema informativo per il rilevamento dell'orario di lavoro.

**Compito 16 a**

**4'     6 punti**

Per prima cosa lei prepara una bozza. Quali informazioni si deve procurare al fine di poter svolgere questo incarico in modo sensato? Elenchi quattro elementi informativi fondamentali e giustifichi brevemente perché questi elementi informativi sono necessari.

Elementi informativi:	Giustificazione:
• <i>Luogo</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Interno, esterno.</i></li><li>• <i>Prenotazioni.</i></li><li>• <i>Prevedere il trasporto.</i></li></ul>
• <i>Obiettivo</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Cosa si deve ottenere.</i></li></ul>
• <i>Durata</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Pause.</i></li><li>• <i>Vitto.</i></li></ul>
• <i>Data</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Inviare le convocazioni con tempestività.</i></li><li>• <i>Verificare le assenze per vacanze.</i></li></ul>
• <i>Forma</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Workshop, conferenza, esercitazioni pratiche necessitano di preparazione.</i></li></ul>
• <i>Animatore, chi presenta</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Verificare la disponibilità.</i></li><li>• <i>Infrastruttura.</i></li></ul>
• <i>Infrastruttura tecnica</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Noleggjo, prenotazione delle apparecchiature.</i></li></ul>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K28**

**Compito 16 b**

**3'      3 punti**

Nell'ambito della manifestazione informativa, lei ha ricevuto l'incarico di realizzare una presentazione PowerPoint per comunicare i principi fondamentali per il rilevamento dell'orario di lavoro. A tale scopo lei ha a disposizione cinque minuti per la sua presentazione. Indichi come vuole strutturare questa presentazione.

Tema	Numero di diapositive
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Introduzione</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>1 diapositiva</i></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Argomento principale</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>2 - 4 diapositive</i></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Riepilogo, conclusione</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>1 diapositiva</i></li></ul>

**Compito 16 c**

**4'      4 punti**

L'apprendista, del quale lei si occupa, propone di copiare sulle diapositive il manuale utente, di venti pagine, e di utilizzarlo per la presentazione. Prenda posizione su questa proposta con due argomenti e giustifichi le sue argomentazioni con una frase completa.

Due argomenti:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>20 pagine sono troppe per una presentazione di 5 minuti.</i></li><li>• <i>Riproduzione di pagine intere di testo in una presentazione = illeggibile.</i></li><li>• <i>Presentazione con altre forme di rappresentazione (nessuna utilità da informazioni date nello stesso modo).</i></li></ul>

**Compito 16 d**

**2'      1 punto**

Il suo capo le propone di preparare un handout sulla sua presentazione. Lei ritiene che questo sia un ottimo suggerimento e pensa di metterlo in pratica. Qual è lo scopo di un handout? Formuli la sua risposta con una breve frase.

Scopo di un handout:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Riepilogo dei punti più importanti.</i></li><li>• <i>Promemoria.</i></li><li>• <i>Fornisce idee per lo sviluppo dell'argomento.</i></li></ul>

---

**Esame per l'ottenimento del Certificato di Assistente del personale  
Serie zero (direttive 2007)**

---

**Guida alla correzione K29**

**Compito 16 e**

**2' 1 punto**

Lei progetta di distribuire l'handout prima della sua presentazione. Quale layout si adatta particolarmente bene per essere utilizzato a questo scopo?

**Layout:**

- *Lasciare spazio libero per appunti personali, eventualmente con righe.*
- *Due o tre diapositive per pagina per risparmiare tempo.*

**Compito 17**

**3' 3 punti**

Lei riceve l'incarico di comunicare la disdetta ad un collaboratore, in forma scritta. Lei prende in considerazione quali sono i punti principali da tener presenti per la stesura della disdetta. Indichi tre diversi punti che devono essere presi in considerazione per la stesura della disdetta.

**Tre punti:**

- *Garantirsi la prova del recapito (raccomandata o farsi confermare la consegna).*
- *Chiarezza, inequivocabilità (ad esempio la parola "disdetta" nell'oggetto).*
- *Dovrebbe essere esposta la motivazione.*
- *Il termine di disdetta deve essere indicato.*
- *E' logico menzionare il saldo delle ore straordinarie ed il saldo delle vacanze.*
- *Eventuale indicazione sull'esenzione dal lavoro.*