

## **Esame finale: parte orale**

(Appendice 2 alla Direttiva per l'esame professione di specialisti nella direzione di un team)

La presente Appendice 2 è basata sulla cifra 5.3 della Direttiva per l'esame professionale per l'ottenimento del diploma federale quale specialista della conduzione e disciplina il procedimento, il contenuto, la forma e la valutazione applicabili alla parte orale dell'esame finale.

Ove ciò appare linguisticamente giustificato, sono impiegate sia la forma maschile che quella femminile. In caso contrario, la forma scelta si applica analogamente a entrambi i sessi.

### **1. Concetto della parte orale dell'esame finale**

La certificazione delle competenze di conduzione si basa sull'osservazione di comportamenti reali (processo di conduzione interattivo). Per cui l'esame si svolge in un team di quattro persone, nel quale ciascun candidato deve dirigere una riunione di team. I team possono sempre essere ricomposti da nuovo.

1.2 Nell'ambito della procedura d'esame orale i candidati percorreranno diverse fasi. Ciascuna candidata

- consegna prima della data dell'esame un lavoro d'introduzione scritto;
- si prepara il giorno dell'esame sulla base della domanda d'esame individuale alla riunione di team;
- dirige la riunione di team;
- risolve per iscritto immediatamente dopo la riunione di team un esercizio basato sull'esito della riunione;
- conduce in seguito con gli esperti un colloquio di riflessione.

1.3 L'esame il giorno dell'esame dura complessivamente ca. 90 minuti. Il concetto d'esame richiede che il candidato partecipa in modo attivo ulteriormente (oltre la sua direzione della riunione) ad altre tre certificazioni di competenza. Si valuta solamente la prestazione del responsabile risp. della responsabile del team.

### **2. Lavoro di introduzione**

2.1 Per la preparazione dell'esame professionale orale si deve redigere un lavoro di introduzione, a cui gli esperti ricorrono come base per l'esame. Si tratta in questo frangente

di un punto della situazione in riferimento alla situazione economica dell'azienda risp. dell'istituzione, alla conduzione dell'unità di conduzione, alla conduzione dei singoli collaboratori e dell'intero team nonché alla propria situazione.

- 2.2 Dal punto di vista formale valgono i seguenti requisiti:
- entità: al minimo quattro fino al massimo sei pagine A4 (foglio di copertina escluso)
  - scritto a macchina
  - interlinea 1,5
  - carattere: Arial
  - dimensioni carattere 11
  - margine sinistra 2,5 cm, destra 5 cm
  - come foglio di copertina si deve utilizzare il formulario indicato dalla Commissione di garanzia della qualità, che deve comprendere complessivamente le indicazioni prescritte; si deve rinunciare a inserire una fotografia. Il foglio di copertina può essere scaricato o stampato da [www.asfc.ch](http://www.asfc.ch).
- 2.3 Il lavoro deve essere consegnato per raccomandata in tre esemplari al Segretariato per gli esami ASFC. Il termine di consegna viene pubblicato sul sito web [www.asfc.ch](http://www.asfc.ch).
- 2.4 Lo scopo del lavoro consiste nel farsi un'idea delle conoscenze, delle precedenti attività e dei risultati, nonché degli obiettivi e delle idee del candidato e di permettere un orientamento in merito alle precedenti mansioni. Il contenuto deve dare a un lettore non informato un'idea chiara circa la situazione della candidata, nonché dell'azienda, in cui essa è attiva. Le argomentazioni devono essere strutturate nel modo così concreto, dettagliato e completo, quanto necessario, sono attese informazioni realistiche e conformi alla verità.

### **3. Preparazione della riunione**

- 3.1 L'esame orale ha luogo alcune settimane dopo la parte scritta dell'esame. Le candidate vengono convocate individualmente dalla Commissione di garanzia della qualità conformemente alla cifra 4.1 del Regolamento d'esame.
- 3.2 Il giorno dell'esame ciascun candidato riceve una domanda d'esame individuale, che è adattata alla sua concreta situazione di conduzione. L'esercizio si basa sul lavoro di introduzione inoltrato dal candidato. Il candidato ha immediatamente prima della riunione del team 25 minuti di tempo per prepararsi alla direzione della riunione. I mezzi ausiliari permessi risp. a disposizione per la preparazione sono compresi nella convocazione dell'esame.

Candidati e candidate che non inoltrano, oppure che non inoltrano in tempo il loro lavoro preparatorio non verranno ammessi agli esami.

#### **4. Riunione di team**

La riunione di team dura ca. 30 minuti. Nella lingua tedesca può essere condotta in svizzero-tedesco.

#### **5. Esercizio scritto a seguito della riunione di team**

Immediatamente a seguito della riunione di team il candidato redige per iscritto un piano delle misure. Quest'ultimo si basa sulle attività prese in considerazione nell'ambito della riunione e si muove nel contesto in relazione al suo lavoro di introduzione. Per questo lavoro sono a disposizione ca. 10 minuti.

#### **6. Colloquio di riflessione**

- 6.1 Il colloquio di riflessione conclusivo dura ca. 25 minuti. Responsabili della conduzione del colloquio sono due esperte stabilite dalla Commissione di garanzia della qualità.
- 6.2 Il candidato riceve la possibilità di discutere la sua conduzione della riunione con gli esperti, di motivare il suo modo di procedere e di tirare eventualmente delle conclusioni (alternative, modo di procedere migliore o reazioni, conoscenze derivanti dal proprio comportamento ecc.).

#### **7. Giudizio e valutazione**

- 7.1 Almeno due esperte o esperti procedono al giudizio e alla valutazione.
- 7.2 La valutazione avviene conformemente alla cifra 6 del Regolamento d'esame nonché alla cifra 5.33 della Direttiva con valori di nota da 6 a 1.
- 7.3 Tutte le fasi d'esame conformemente alla cifra 1.2 vengono incluse nella valutazione. I singoli criteri vengono valutati con punti:

### 7.3.1 Lavoro di introduzione

(punteggio massimo raggiungibile: 15 punti)

- Azienda e la sua attuale situazione: illustrazione della tipologia, dello scopo e dell'orientamento, nonché dei temi attuali dell'azienda (quali problemi ed esigenze) e del candidato in questo ambito (analisi SWOT, mappa degli obiettivi e simili)
- Aspetti finanziari: illustrazione dell'azienda e dei suoi ambiti quali strategia, strutture, cultura, prestazioni fornite dall'azienda, creazione del valore, processi di management, processi operativi, processi di sostegno, aspetti economico-finanziari come rendimento, liquidità e costi, ecc.
- Propria situazione e attività di conduzione: descrizione della funzione e del ruolo del candidato, delle sue mansioni, competenze e responsabilità, del numero e delle mansioni dei suoi collaboratori subordinati, della sua propria situazione attuale, e dei propri temi (quali problemi e approcci di soluzioni), dei suoi obiettivi, dell'orientamento e della pianificazione dello sviluppo personali, degli obiettivi, delle mansioni principali e delle attività nell'ambito della responsabilità di conduzione (circa le conoscenze specialistiche, del personale, del budget ecc.)
- Aspetti di leadership: descrizione del concetto di conduzione, del sistema di conduzione, della metodologia di conduzione, dello stile di conduzione, della procedura di conduzione, degli strumenti di conduzione e dei mezzi di conduzione, dello sviluppo delle prestazioni, dei processi d'informazione, di pianificazione, di decisione e di gestione
- Qualità formale e comprensibilità: rispetto delle direttive; chiara strutturazione; forma gradevole e che sostiene la comprensione, grafici/immagini sensati; argomentazioni chiare e ben comprensibili, che corrispondono allo scopo a cui mira il lavoro

### 7.3.2 Preparazione e svolgimento della riunione

(punteggio massimo raggiungibile: 50 punti)

- Obiettivi di riunione formulati in maniera trasparente: determinazione del contenuto dell'esercizio; criterio per il raggiungimento dell'obiettivo, metodi o condizioni; esito mirato risp. comportamento finale
- Applicazione della domanda d'esame adattata ai partecipanti della riunione e al raggiungimento dell'obiettivo
- Rispetto della durata della riunione (30 minuti più/meno 10%)
- Modo di procedere metodico: ripartizione del tempo orientata all'obiettivo e flessibile; strutturazione all'altezza dei partecipanti e della domanda d'esame; modo di procedere a passi logico e ricostruibile; metodologia, che sostiene i contenuti, gli obiettivi, nonché i singoli partecipanti; attivazione del team e dei singoli partecipanti; raccolta e valutazione dei contributi dei partecipanti
- Mezzi ausiliari: impiego nel rispetto dei metodi e degli obiettivi; utilizzo sicuro

- Raggiungimento dell'obiettivo: risoluzione delle domande d'esame poste; raggiungimento degli obiettivi di riunione menzionati all'inizio; verifica dello status
- Competenza professionale: comunicazione comprensibile di sapere specialistico; collegamento di conoscenze ed esperienze dalla pratica nel colloquio con i partecipanti alla riunione
- Competenza sociale: modo di presentarsi naturale, sicuro e calmo; sensibilità/percezione dei bisogni (anche non espressi) del team risp. di singoli partecipanti; direzione della riunione adattata alla situazione; riconoscere situazioni delicate; gestione delle obiezioni e delle interruzioni; coinvolgimento e partecipazione dei partecipanti, integrazione dei partecipanti nel team; esprimere apprezzamento
- Comunicazione e capacità di esprimersi: linguaggio e comprensibilità; congruenza tra l'espressione verbale e non verbale, informazione e presentazione secondo il principio "tanto quanto occorre, il meno possibile"; formulazione delle domande finalizzate all'obiettivo, utilizzando differenti tipi di domande

### 7.3.3 Esercizio scritto dopo la riunione di team

(punteggio massimo raggiungibile: 10 punti)

- Assunzione delle misure acquisite dalla riunione nonché creazione del contesto con le indicazioni nel lavoro di introduzione
- Definizione condivisibile e fissazione di una data per le attività
- Chiaramente visibile in quale forma e con quali mezzi ausiliari vengono attivate le attività
- Identificazione dei responsabili per le misure (budget, gerarchia, strategia ecc.)

### 7.3.4 Colloquio di riflessione

(punteggio massimo: 25 Punkte)

- Riflessione in riferimento all'accaduto: riproduzione corretta; ricordo di situazioni importanti, singole attività e parole; valutazione convincente e priva di contraddizione e analisi dello svolgimento
- Riflessione sul proprio comportamento: analisi autonoma e valutazione del proprio comportamento nel contesto; autocritica con il riconoscimento dei propri punti di forza e delle proprie debolezze
- Riflessione sul comportamento del team e sul comportamento di singoli partecipanti: inquadramento sicuro e valutazione della prestazione lavorativa e del comportamento nel team e a livello individuale
- Deduzione di possibilità di miglioramento: intesa della riflessione quale possibilità per modificare e riconoscere proposte costruttive per miglioramenti
- Rapporto con l'immagine trasmessa agli altri (personificata dall'esperto): rispetto delle regole di feedback; nessuna giustificazione e difesa; chiedere spiegazioni per una comprensione migliore; mettere in relazione l'immagine trasmessa agli altri con le proprie idee; riconoscere delle possibilità nell'immagine trasmessa agli altri

- Riflessioni sull'ambiente operativo dell'azienda: apprezzamento della situazione dell'azienda in relazione con l'esposizione del problema; comprensione per i nessi e per il valore della propria funzione di conduzione
- Riflessioni sul background professionale : risposta a domande inerenti il percorso risp. inerenti i nessi tra i precedenti sviluppi professionali, il percorso e il futuro orientamento risp. esigenza; effettuazione di un proprio punto della situazione e illustrazione concreta di misure di sviluppo necessarie