



Verein HBB öV  
Association FPS ap  
Associazione FPS ap

Schweizerische Prüfungsorganisation höhere Berufsbildung öffentliche Verwaltung  
Organisation suisse d'examen formation professionnelle supérieure en administration publique  
Organizzazione svizzera d'esame formazione professionale superiore in amministrazione pubblica

## DIRETTIVE

per il Regolamento d'esame per l'esame di professione di

### Specialista in amministrazione pubblica

---

del 29 novembre 2022

(sostituisce versione del 30 ottobre 2015)

#### Segreteria d'esame:

Associazione FPS ap  
Sede amministrativa  
Mainausstrasse 35  
Casella postale  
8034 Zurigo  
044 388 71 90  
[pruefungsorganisation@hbboev.ch](mailto:pruefungsorganisation@hbboev.ch)  
[www.hbboev.ch](http://www.hbboev.ch)

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Basi legali	3
1.3	Ruoli, compiti e responsabilità	3
<b>2</b>	<b>PROFILO DI QUALIFICAZIONE (COMPETENZE DA ACQUISIRE)</b>	<b>4</b>
2.1	Panoramica delle competenze	4
2.2	Competenze in dettaglio	5
2.3	Panoramica delle verifiche dei moduli	17
2.4	Accesso agli esami di fine modulo	18
2.5	Organizzazione e svolgimento	18
2.6	Ripetizione degli esami di fine modulo	18
2.7	Durata validità	18
2.8	Equipollenza	18
2.9	Ricorso contro le decisioni degli istituti di formazione	18
<b>3</b>	<b>ESAME FINALE</b>	<b>19</b>
3.1	Procedura amministrativa	19
3.2	Compensazione degli svantaggi per persone con disabilità	19
3.3	Tasse	19
3.4	Condizioni d'ammissione	19
3.5	Ritiro	20
3.6	Organizzazione e svolgimento	20
3.7	Parti dell'esame	20
3.8	Valutazione	21
3.9	Ricorso	22
<b>4</b>	<b>EMANAZIONE</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>ALLEGATO</b>	<b>23</b>

## 1 INTRODUZIONE

Visto il punto 2.21 lett. a del Regolamento valido per l'esame di professione di Specialista in amministrazione pubblica (RE) del 31 ottobre 2022, la Commissione per la garanzia della qualità (Commissione GQ o CGQ) emana le presenti direttive.

La CGQ rivede le direttive almeno ogni 4 anni e, se del caso, le adegua.

### 1.1 Scopo delle direttive

Le direttive servono a informare in modo esaustivo i/le candidati/e e precisano il regolamento d'esame.

Oltre al profilo di qualificazione, comprendono tutte le informazioni rilevanti per il conseguimento dell'attestato professionale federale.

I corsi di preparazione all'esame di professione di Specialista in amministrazione pubblica sono organizzati da diversi istituti di formazione privati e pubblici.

### 1.2 Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr)
- Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (Ordinanza sulla formazione professionale, OFPr)
- Regolamento d'esame concernente l'esame di professione di Specialista in amministrazione pubblica del 31 ottobre 2022

### 1.3 Ruoli, compiti e responsabilità

#### Organo responsabile

L'organo responsabile dell'esame di professione è l'Organizzazione svizzera d'esame formazione professionale superiore in amministrazione pubblica (Associazione FPS ap). I membri dell'Associazione FPS ap sono pubblicati sul sito ([www.hbboev.ch](http://www.hbboev.ch)).

#### Commissione per la garanzia della qualità (CGQ)

Tutti i compiti in relazione all'esame sono affidati a una CGQ. Organizzazione e compiti sono riportati ai punti 2.1 e 2.2 del RE.

#### Periti

La CGQ nomina e dimette i/le periti/e d'esame ai sensi del punto 2.2 lett. f del RE, li forma per le loro funzioni e li impiega.

#### Segreteria d'esame

Su incarico della CGQ, il segretariato d'esame svolge la maggior parte dei compiti amministrativi legati all'esame ed è l'interlocutore a cui rivolgersi in caso di domande. Ulteriori informazioni sono disponibili presso il segretariato d'esame ([www.hbboev.ch](http://www.hbboev.ch)).

## 2 PROFILO DI QUALIFICAZIONE (COMPETENZE DA ACQUISIRE)

### 2.1 Panoramica delle competenze<sup>1</sup>

#### Modulo 1: Relazioni con i gruppi di riferimento

- 1.1 Evadere le richieste della popolazione e fornire consulenza ai clienti
- 1.2 Saper interagire con culture diverse
- 1.3 Riconoscere e risolvere situazioni conflittuali
- 1.4 Indirizzare i clienti al servizio competente
- 1.5 Negoziare con partner e gruppi di portatori di interesse esterni

#### Modulo 2: Relazioni con il sistema politico

- 2.1 Espletare i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo
- 2.2 Preparare procedure di consultazione e assicurarne lo svolgimento
- 2.3 Collaborare ai processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa

#### Modulo 3: Procedure di impostazione e supporto

- 3.1 Assicurare la gestione dei documenti e dei dati
- 3.2 Analizzare le procedure e sondare il potenziale di miglioramento
- 3.3 Organizzare, realizzare e rielaborare manifestazioni
- 3.4 Creare e coltivare una rete di contatti
- 3.5 Collaborare a progetti
- 3.6 Garantire la comunicazione digitale

#### Modulo 4: Processi amministrativi / diritto amministrativo

- 4.1 Agire nel rispetto delle basi legali e dei principi amministrativi
- 4.2 Operare a livello digitale in modo sicuro e legale

---

<sup>1</sup> Nota: le spiegazioni sul metodo applicato, sulla presentazione di processi di lavoro/campi di competenza e delle competenze (in particolare il modello IPRV) nonché sulla terminologia figurano nell'Allegato.

## Modulo 5: Finanze pubbliche

- 5.1 Gestire la contabilità
- 5.2 Collaborare a processi di pianificazione finanziaria
- 5.3 Fornire supporto alle attività di controlling

## 2.2 Competenze nel dettaglio

### Modulo 1: Relazioni con i gruppi di riferimento

#### 1.1 Evadere le richieste della popolazione e fornire consulenza ai clienti

**Situazione:**

gli Specialisti in amministrazione pubblica rispondono in modo appropriato, dettagliato e obiettivo<sup>2</sup> (per mail, lettera, telefono, allo sportello, social media ecc.) alle richieste poste da esponenti dei diversi gruppi di portatori di interesse e forniscono loro consulenza su aspetti diversi.

Gestiscono i rapporti con i diversi gruppi di portatori di interesse in modo orientato ai clienti e ai servizi, rispettando le basi legali applicabili nonché i termini e le procedure prescritti. Gestiscono i rapporti con i diversi gruppi di portatori di interesse adottando una comunicazione aperta, comprensibile e adeguata al gruppo di destinatari con mezzi di comunicazione adeguati alla situazione.

**I:**

Ricevono le richieste dei clienti e stimano realisticamente il fabbisogno di informazioni o di consultazione. Raccolgono informazioni complementari e si procurano entro i termini previsti le basi interne ed esterne necessarie.

**P:**

Determinano le competenze e, se del caso, trasmettono la richiesta all'istanza interna o esterna responsabile. Stabilite le competenze, consultano le condizioni quadro legali e le procedure eventualmente prescritte e stabiliscono quali corapporti e quali pratiche devono procurarsi. Stimano la durata della risposta e pianificano l'iter da seguire.

**R:**

Verificano la ricezione dei corapporti.

Consolidano i corapporti e le pratiche. Poggiando sulle condizioni quadro legali, sulle pratiche e sui corapporti, rispondono alla richiesta (in modo tempestivo, esaustivo e corretto). Formulano le risposte scritte in modo adeguato al gruppo di destinatari e riassumono le questioni complesse in modo semplice e conciso.

Forniscono ai clienti una consulenza competente, indicando varianti e alternative possibili. Si assicurano che le loro spiegazioni siano comprese correttamente. Inoltre comunicano oralmente in un modo adeguato alle esigenze del cliente.

Aggiornano il controllo degli affari.

**V:**

Riflettono regolarmente sul loro comportamento nei rapporti con i clienti e lo esaminano con spirito critico in termini di qualità del servizio, orientamento al cliente e alla soluzione, e ottimizzazione digitale dei processi. Se necessario, ne deducono la necessità di ottimizzazione e formulano e applicano misure appropriate.

Per richieste ricorrenti preparano un promemoria (raccolta di risposte tipo).

<sup>2</sup> Nel presente profilo di qualificazione si utilizzano termini differenti per i destinatari. Le persone dei gruppi di portatori di interesse possono essere "clienti", "abitanti", "cittadini" o "turisti". I termini hanno un significato analogo.

## 1.2 Saper interagire con culture diverse

**Situazione:**  
Nella loro attività quotidiana, gli specialisti in amministrazione pubblica evadono le richieste di persone di lingua straniera e provenienti da culture diverse in modo appropriato e orientato all'attuazione e agli obiettivi.

**I:**  
Si informano sulla provenienza culturale di chi ha inoltrato la richiesta.  
Si informano su quale lingua consenta una buona comprensione e sul canale di comunicazione da utilizzare per la risposta. Si procurano in modo adeguato informazioni sui principali usi e costumi.

**P:**  
Pianificano il ricorso a un/una interlocutore/trice competente dotato/a delle conoscenze linguistiche e culturali richieste.

**R:**  
Ascoltano attentamente. Si rivolgono con empatia alla persona richiedente, forniscono informazioni in modo oggettivo, adatto al destinatario e comprensibile e conducono colloqui orientati alla ricerca di una soluzione.  
Tengono conto delle caratteristiche e dei valori culturali, delle possibili barriere linguistiche e degli eventuali fattori interculturali.  
Accertano che la persona richiedente abbia capito in modo corretto e completo le informazioni fornite.

**V:**  
Riflettono sul loro comportamento personale con persone di lingua straniera o persone di altre culture e ricorrono all'assistenza di specialisti della cultura in questione. Adottano le misure appropriate.

## 1.3 Riconoscere e risolvere situazioni conflittuali

**Situazione:**  
Gli specialisti in amministrazione pubblica si ritrovano in una situazione conflittuale acuta o latente provocata da interessi diversi o inconciliabili.

**I:**  
Riconoscono il conflitto.  
Si procurano informazioni sul possibile motivo del conflitto. Fanno appello alle direttive interne e alle misure preventive in caso di aggravio della situazione conflittuale.

**P:**  
Analizzano i rischi e decidono in merito al ricorso a una seconda persona. Verificano la modalità della riunione (fisica o digitale), scelgono il luogo più adatto per tenerla e stabiliscono la disposizione dei posti e la durata. Preparano lo svolgimento del colloquio e ne discutono con il loro superiore. Riflettono sull'eventuale ricorso a una mediazione in caso di impossibilità di trovare un terreno d'intesa e, se del caso, sulla persona che potrebbe condurla.  
Dato che gli interessi dei diversi gruppi di portatori di interesse sono spesso divergenti, si preparano al ruolo di moderatore e pianificano uno svolgimento oggettivo del colloquio. Chiariscono in anticipo il loro margine negoziale.

**R:**  
Adottano un comportamento volto a ridurre le tensioni, assicurano un buon inizio del colloquio, danno al cliente la possibilità di presentare in modo dettagliato il suo punto di vista e lo lasciano parlare.  
Creano consapevolmente un consenso e comprensione per la decisione adottata e spiegano le condizioni quadro in modo fondato e plausibile.

Agiscono in modo professionale e affidabile anche in un contesto oggettivamente incerto e adottano un comportamento sicuro in caso di tensione tra gruppi di portatori di interesse/clienti e mandato. Illustrano i limiti imposti dalla legge.  
 Propongono soluzioni o alternative realizzabili per ambo le parti.  
 Se non è possibile trovare una soluzione consensuale, indicano come si può procedere (procedura di mediazione, ricorso alle vie legali, procedura di ricorso ecc.).  
 Se del caso, trasmettono la richiesta a un altro servizio o fanno ricorso a specialisti interni o esterni per un ulteriore colloquio.  
 Aggiornano il controllo degli affari.

**V:**  
 Riflettono sul loro comportamento e sul loro ruolo e ne discutono con gli altri membri del team e con il loro superiore. Analizzano se il conflitto può essere risolto e, se del caso, adottano misure volte ad attenuarlo.

#### 1.4 Indirizzare i clienti al servizio competente

**Situazione:**  
 Gli specialisti in amministrazione pubblica chiariscono i bisogni del cliente e indirizzano la persona richiedente al servizio competente.

**I:**  
 Si informano sul problema concreto del cliente.  
 Si informano sui principali compiti di tutti i servizi nell'ambito dell'amministrazione pubblica.

**P:**  
 Determinano quali sono le misure e gli strumenti ausiliari necessari per chiarire in modo tempestivo i bisogni del cliente.

**R:**  
 Rilevano il bisogno del cliente.  
 Effettuano eventuali accertamenti preliminari e indirizzano il cliente al servizio competente.

**V:**  
 Riflettono se hanno indirizzato i clienti all'ufficio competente o su eventuali misure appropriate da adottare per fare in modo che in futuro i clienti possano rivolgersi direttamente all'ufficio competente o si informino sulle offerte digitali.

#### 1.5 Negoziare con partner e gruppi di portatori di interesse esterni

**Situazione:**  
 Gli specialisti in amministrazione pubblica collaborano con partner e gruppi di portatori di interesse esterni e negoziano nell'interesse della propria organizzazione.  
 Agiscono in modo responsabile e si distinguono per la loro disponibilità e discrezione.

**I:**  
 Ricevono le relative domande e comprendono gli interessi coinvolti.  
 Si procurano proattivamente le informazioni necessarie.  
 Si informano sul loro mandato negoziale.

**P:**  
 Stimano il margine negoziale tenendo conto del rapporto costi-benefici.  
 Determinano la loro tattica di negoziazione.  
 Pianificano diverse varianti e diversi scenari, ponderando i possibili interessi e le possibili tattiche della controparte.

<p><b>R:</b> Rappresentano gli interessi della propria organizzazione e rimangono fermi sulla loro posizione di negoziazione. Si consultano con il mandante. Sfruttano interamente il loro mandato negoziale.</p>
<p><b>V:</b> Verificano se è stato possibile tener conto degli interessi addotti. Stimano il grado di soddisfazione e il conseguimento degli obiettivi per l'amministrazione e i partner.</p>

## Modulo 2: Relazioni con il sistema politico

2.1 Espletare i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo
<p><b>Situazione:</b> Gli specialisti in amministrazione pubblica svolgono i compiti affidati loro dall'Esecutivo e danno seguito alle richieste del Legislativo (interventi, mozioni, postulati) sul piano materiale e formale e li trasmettono all'organo competente nei tempi previsti.</p>
<p><b>I:</b> Ricevono i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo che rientrano nel loro campo di lavoro. Raccolgono le informazioni necessarie per espletare i compiti/le richieste. Per farlo utilizzano le basi legali, gli strumenti elettronici di ricerca e la rete di contatti del loro campo di attività o quella delle istanze superiori.</p>
<p><b>P:</b> Analizzano in modo corretto il compito/la richiesta e, qualora non siano di loro competenza, determinano l'organo competente in seno all'amministrazione. Si procurano i corapporti necessari. Registrano il compito/la richiesta nel controllo degli affari e fissano il termine di risposta.</p>
<p><b>R:</b> Abbozzano la risposta all'attenzione dell'Esecutivo basandosi sulle informazioni ottenute e i corapporti, tenendo conto e nel rispetto delle basi legali. In base alla presa di posizione e alla reazione dell'Esecutivo o al colloquio avuto con lo stesso, redigono la risposta finale e la trasmettono all'Esecutivo. Aggiornano il controllo degli affari.</p>
<p><b>V:</b> Riflettono sulla risposta fornita dopo la reazione dell'Esecutivo e, se del caso, attuano le eventuali ottimizzazioni.</p>
2.2 Preparare procedure di consultazione e assicurarne lo svolgimento
<p><b>Situazione:</b> Gli specialisti in amministrazione pubblica assicurano lo svolgimento di una procedura di consultazione scritta.</p>
<p><b>I:</b> Ricevono il compito e si informano sul contesto, le circostanze generali e le origini della consultazione. Raccolgono informazioni utili legate al tema della consultazione. Tenendo conto delle disposizioni/norme previste dai regolamenti di esecuzione, accertano quali gruppi di portatori di interesse devono essere invitati a esprimere il proprio parere.</p>



<p><b>P:</b> Stabiliscono lo scadenziario per l'invio, la raccolta e l'analisi delle consultazioni in conformità alle direttive dell'ufficio preposto. Chiariscono la procedura formale per le risposte. Organizzano eventi informativi sulla procedura di consultazione in corso in conformità alle direttive dell'ufficio preposto. Predispongono le risorse necessarie allo scopo (personale, locali).</p>
<p><b>R:</b> Sono responsabili dell'invio della documentazione della procedura di consultazione nei tempi previsti e del controllo dei pareri pervenuti. Se necessario avviano una procedura di sollecito per i pareri non pervenuti. Assistono i responsabili nell'analisi dei pareri pervenuti (ad es. analisi del questionario) e nella redazione di un rapporto.</p>
<p><b>V:</b> Stimano la qualità, la completezza, la provenienza e la rapidità delle consultazioni e del processo. Propongono misure di miglioramento. Riflettono sull'adempimento del compito per determinare se contribuisce a una procedura di consultazione efficiente ed efficace.</p>

<p><b>2.3 Collaborare ai processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa</b></p>
<p><b>Situazione:</b> Gli specialisti in amministrazione pubblica collaborano in conformità al loro livello di funzione all'attuazione dell'orientamento strategico nel loro campo di lavoro e all'elaborazione del programma di legislatura e delle direttive della politica governativa.</p>
<p><b>I:</b> Raccolgono informazioni rilevanti per la pianificazione e l'attuazione di progetti strategici e del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa, ad es. la raccolta di informazioni sui prodotti<sup>3</sup> del servizio amministrativo, sui processi di lavoro, sui principali bisogni della popolazione o dei partner coinvolti.</p>
<p><b>P:</b> Pianificano l'elaborazione delle informazioni entro i termini richiesti.</p>
<p><b>R:</b> Appoggiano l'ufficio preposto nella definizione degli obiettivi della legislatura, delle direttive della politica governativa o di altri obiettivi strategici. Collaborano sul piano concettuale alla realizzazione dei processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa. Contribuiscono attivamente alla realizzazione di tutti questi obiettivi conseguendo gli obiettivi loro assegnati.</p>
<p><b>V:</b> Riflettono sul proprio contributo alla realizzazione degli obiettivi.</p>

<sup>3</sup> I prodotti nel settore pubblico sono servizi, beni, documenti, leggi ecc.

### Modulo 3: Procedure di impostazione e supporto

#### 3.1 Assicurare la gestione dei documenti e dei dati

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica sono competenti per la gestione digitale e fisica dei documenti e dei dati nel loro campo di lavoro. Registrano e gestiscono i documenti tramite un controllo degli affari orientato ai processi.  
Gestiscono il sistema di archiviazione digitale e fisico dell'amministrazione in modo appropriato (aggiornato, efficiente, completo, privo di errori) e lo curano in conformità alle disposizioni legali o specifiche per la relativa operazione.  
Si attengono rigorosamente alle direttive del piano di archiviazione/classificazione e alle basi legali.

**I:**

Rilevano o si procurano i dati necessari per l'adempimento del compito.  
Consultano il piano di archiviazione/classificazione.

**P:**

In una prima fase procedono a una cernita accurata in funzione della rilevanza, della competenza, delle direttive legali e della completezza.  
Sorvegliano l'osservanza dei termini legali.

**R:**

Raccolgono e registrano sistematicamente i dati in conformità alle prescrizioni vigenti.  
Procedono alla gestione o all'archiviazione dei documenti digitali e fisici in conformità al piano di archiviazione/classificazione osservando le disposizioni sulla protezione dei dati.  
Analizzano e curano periodicamente la banca dati nella loro sfera di competenza in termini di aggiornamento, ordine e completezza e sono competenti per l'eventuale trasferimento digitale e fisico di dati all'archivio corrispondente.

**V:**

Riflettono sistematicamente sul loro modo di procedere e adeguano continuamente le loro azioni.

#### 3.2 Analizzare le procedure e sondare il potenziale di miglioramento

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica analizzano le procedure nella propria sfera di competenza e le ottimizzano con soluzioni costruttive. Risolvono autonomamente e nel miglior modo possibile i problemi che si presentano o, in caso di problemi più complessi, ricorrono a un ufficio preposto o a specialisti appropriati.  
Sono in grado di reagire alle mutate circostanze e aggiornano le procedure in modo corrispondente sotto il profilo sia organizzativo sia digitale.

**I:**

Riflettono regolarmente sul proprio modo di lavorare e si procurano allo scopo feedback esterni.  
Si informano nel proprio ambiente professionale interno ed esterno su processi di lavoro paragonabili nonché sulle potenziali evoluzioni in materia di esigenze dei clienti e condizioni quadro.  
Si informano sui rischi.  
Si informano sul Servizio di Controllo Interno (SCI) operativo e sulle possibilità tecniche operative di registrazione dei processi.

**P:**

Pianificano il modo di procedere sulla scorta di un processo standard e si procurano la documentazione necessaria.

<p><b>R:</b>          Analizzano le procedure, riconoscono cicli di lavoro ricorrenti e li illustrano graficamente.          Determinano il potenziale di miglioramento e lo illustrano.          Inoltrano proposte concrete di ottimizzazione dei processi.          Ne sorvegliano l'attuazione.</p>
<p><b>V:</b>          Riflettono continuamente sul proprio modo di lavorare in termini di efficacia, efficienza e qualità.          Valutano le procedure sia autonomamente sia coltivando il feedback esterno e le ottimizzano regolarmente.</p>

<p><b>3.3 Organizzare, realizzare e rielaborare manifestazioni</b></p>
<p><b>Situazione:</b>          Gli specialisti in amministrazione pubblica organizzano manifestazioni, le preparano e provvedono alla rielaborazione delle stesse. Procedono in modo sistematico.</p>
<p><b>I:</b>          Raccolgono le informazioni necessarie presso i relativi servizi per garantire un'organizzazione fluida.          Si procurano eventuali direttive e condizioni quadro interne.          Chiariscono chi ne assumerà la presidenza, se deve essere redatto un verbale e, se del caso, che tipo di verbale.</p>
<p><b>P:</b>          Preparano le manifestazioni, le pianificano in modo previdente e hanno una buona visione d'insieme delle necessarie e logiche tappe di pianificazione.          Chiariscono i bisogni in materia di locali, infrastruttura (inclusi gli strumenti digitali) e budget presso gli uffici competenti, prenotano i locali e l'attrezzatura necessari e organizzano un servizio di ristorazione adeguato.          Creano un sondaggio per decidere la data, redigono e inviano l'ordine del giorno.          Preparano i documenti necessari per i partecipanti della riunione, assicurano l'invio in tempo utile delle convocazioni e dei documenti allegati e preparano lo svolgimento e la moderazione della riunione.          Preparano la scaletta per la stesura del verbale.          Pianificano le tappe di moderazione adeguate e preparano gli strumenti ausiliari necessari.</p>
<p><b>R:</b>          Conducono la manifestazione in modo strutturato, impiegando attivamente tecniche di moderazione.          Moderano trattando i diversi interessi in modo equilibrato e motivano i partecipanti a cooperare (dinamica di gruppo).          Danno seguito alle decisioni/indicazioni dell'evento e redigono un verbale adeguato ai destinatari e alla manifestazione.          Assicurano una corretta contabilità dell'evento.</p>
<p><b>V:</b>          Procedono a una valutazione e deducono dai risultati misure concrete.          Riflettono sugli eventi organizzati (qualità, adeguatezza al gruppo di destinatari, efficacia, efficienza) e, se del caso, ne deducono misure di ottimizzazione.</p>

### 3.4 Creare e coltivare una rete di contatti

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica, con il consenso dei loro superiori, partecipano ad assemblee, convegni o altre manifestazioni. Approfittano di queste occasioni e di piattaforme digitali adeguate per creare una rete di contatti rilevanti per il loro campo di lavoro che consenta di richiedere in modo rapido e semplice un appoggio in caso di problemi o domande.

**I:**

Si informano su persone, organizzazioni o piattaforme digitali che potrebbero essere importanti per la propria rete di contatti sul piano operativo.

**P:**

Si adoperano attivamente per poter partecipare a eventi di livello appropriato. Riservano le date di eventi che si tengono a scadenze regolari.

**R:**

Utilizzano in modo opportuno le proposte di contatti o contribuiscono in modo proattivo alla creazione di reti di contatti. Assumono un atteggiamento aperto, ascoltano attivamente i loro interlocutori e coltivano in modo mirato scambi interessanti e arricchenti. Si attengono sempre al segreto d'ufficio e si comportano in modo rispettoso. Aggiornano regolarmente i contatti.

**V:**

Analizzano gli scambi in seno alla rete di contatti e, se del caso, ne deducono i vantaggi che ne derivano per il loro campo di lavoro.

### 3.5 Collaborare a progetti

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica collaborano attivamente a progetti e in gruppi di lavoro in conformità al loro mandato. Vi apportano le loro conoscenze tecniche e proposte/idee costruttive. Assolvono i compiti loro assegnati in modo corretto, conforme alle istruzioni ed entro i termini previsti.

**I:**

Si informano sugli obiettivi del progetto usando tutti i canali opportuni a loro disposizione. Chiariscono il proprio ruolo e le proprie risorse. Si informano sul metodo di gestione di progetto adottato.

**P:**

Pianificano le proprie risorse necessarie. Nell'ambito del proprio mandato appoggiano il processo di pianificazione, sul piano della forma e dei contenuti. Partecipano al progetto in modo proattivo. Riflettono sugli strumenti di progetto per individuare quello più appropriato al conseguimento degli obiettivi sul piano formale. Analizzano il metodo di gestione di progetto adottato.

**R:**

Apportano attivamente nei progetti il loro know-how (condizioni quadro legali, organizzative e finanziarie) e si mettono a disposizione per le informazioni necessarie. Partecipano alla soluzione dei problemi. Appoggiano il gruppo di progetto sul piano amministrativo. Redigono tempestivamente il verbale delle riunioni di progetto, rispettando i contenuti, senza errori e in modo adeguato ai destinatari. Su mandato, assumono la stesura/descrizione di incarichi di progetto e dello svolgimento di progetti.

**V:**  
Se del caso, contribuiscono al controlling del progetto. Ne deducono adeguamenti in materia di organizzazione e contenuti del progetto e li sottopongono alla direzione del progetto. Traggono le giuste conclusioni per il proseguimento del progetto.

### 3.6 Garantire la comunicazione digitale

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica utilizzano le diverse tecnologie di comunicazione digitale di cui dispongono in modo adeguato alla situazione. Apportano le loro conoscenze di base e sono in grado di riconoscere l'importanza della comunicazione digitale, di gestirla consapevolmente e di tutelarne la reputazione. Impiegano i mezzi digitali in modo efficiente ed efficace.

**I:**

Analizzano i canali di comunicazione e informazione digitali della propria organizzazione e chiedono feedback a superiori, colleghi e persone esterne.

Si informano sulle opportunità e sui rischi della trasformazione digitale. Chiariscono le esigenze della propria organizzazione nell'ambito «Gestione delle informazioni e dei dati» (formati, gestione, archiviazione e valutazione dei dati).

Monitorano gli sviluppi nell'ambito dell'hardware e del software e presentano eventuali proposte di sviluppo all'interno dell'organizzazione.

**P:**

Pianificano l'archiviazione dei file secondo le disposizioni conformi alle esigenze su formati e nomi dei dati e rispettano le disposizioni legali e operative.

Chiariscono in anticipo i diversi sistemi di ricerca e li coordinano in base all'archivio dei file.

Pianificano a rotazione gli adeguamenti necessari nell'ambito dell'hardware e del software e li sottopongono periodicamente all'ufficio preposto.

Sanno quali formati digitali sono indicati per ogni incarico.

**R:**

Producono e gestiscono vari formati di dati. Confrontano e valutano origine, rilevanza, valore, credibilità, integrità, qualità e utilità di informazioni e dati.

Utilizzano adeguatamente i programmi funzionali usuali.

Redigono documenti di testo, fogli di calcolo e presentazioni (incl. integrazione di formati con immagini in movimento e registrazioni audio).

**V:**

Analizzano il proprio operato digitale e lo coordinano in modo da migliorare l'efficienza e l'efficacia per il/la destinatario/a del servizio e l'organizzazione. I feedback dei destinatari dei servizi, dei superiori e dei collaboratori sono essenziali a tal fine.

## Modulo 4: Processi amministrativi /diritto amministrativo

### 4.1 Agire nel rispetto delle basi legali e dei principi amministrativi

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica operano rispettando sistematicamente le basi legali e i principi amministrativi applicabili, che costituiscono la base del loro lavoro.

<p><b>I:</b>  Si informano sulle prescrizioni che si applicano alle loro attività.  Si mantengono aggiornati sul piano della legislazione e della prassi attraverso una formazione continua mirata.  Si informano attraverso le informazioni/direttive interne e la letteratura specialistica delle associazioni professionali sui temi di attualità nell'ambito delle loro mansioni.</p> <p>Analizzano la situazione e rilevano quali sono le basi legali e i principi amministrativi che vanno applicati.  Individuano il margine di manovra in una determinata situazione.</p>
<p><b>P:</b>  Traggono le debite conclusioni e ne deducono il modo di procedere appropriato. Tengono conto della portata delle loro azioni.</p>
<p><b>R:</b>  Conoscono le prescrizioni per loro determinanti in una determinata situazione e le applicano in modo professionale. Utilizzano i margini di manovra legali a loro disposizione e agiscono in modo proporzionato.  Esempi di situazioni  Adottano decisioni che soddisfano sul piano formale e materiale le prescrizioni legali ed evitano procedure di ricorso lunghe e costose.  Richiedono all'autorità competente adeguamenti di atti legislativi o di rapporti contrattuali.</p>
<p><b>V:</b>  Sorvegliano l'attuazione dei principi amministrativi, riflettono sul proprio modo di applicare gli stessi e, se del caso, avviano le misure necessarie.  Rilevano dati statistici e ne traggono le conseguenze per esigenze/pianificazioni future.</p>

<p><b>4.2 Operare a livello digitale in modo sicuro e legale</b></p>
<p><b>Situazione:</b>  Gli specialisti in amministrazione pubblica utilizzano i sistemi e i servizi digitali garantendo la sicurezza e concordano l'utilizzo di nuovi sistemi e servizi digitali con l'ufficio interno competente per le ICT. Riconoscono i pericoli che mettono a rischio la protezione dei dati digitali. Nel proprio operato tengono conto delle basi legali per l'utilizzo, la diffusione e l'archiviazione di formati e contenuti digitali.</p>
<p><b>I:</b>  Si informano sulle basi legali determinanti per loro. Si informano sulle fonti dei dati utilizzati. Sono consapevoli del phishing e della cibersicurezza, riconoscono le situazioni critiche e sanno comportarsi in modo adeguato alla situazione.  Seguono regolarmente corsi di formazione sui rischi del mondo digitale (cybercrime e protezione) e si informano in merito consultando letteratura specialistica.</p>
<p><b>P:</b>  Riflettono su come aumentare la sicurezza in sede di utilizzo digitale. Pianificano i relativi corsi di perfezionamento interni.</p>
<p><b>R:</b>  Conoscono accessi sicuri a sistemi e servizi (configurazione di password, autenticazione a due fattori ecc.). Tengono conto delle basi legali (licenze, diritti d'autore, regole di citazione ecc.) per l'utilizzo, la gestione e il salvataggio dei dati.</p>
<p><b>V:</b>  Supportano il controlling finalizzato a un utilizzo sicuro dei dati sulla base di valutazioni statistiche e sondaggi tra il personale.  Verificano il legittimo utilizzo dei dati e propongono eventuali miglioramenti.</p>

## Modulo 5: Finanze pubbliche

### 5.1 Gestione della contabilità

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica gestiscono la contabilità per la sfera di responsabilità loro attribuita. Ciò include fatturazione, incasso, contabilizzazione e registrazione contabile dei giustificativi, nonché allestimento del conto annuale, settore creditizio e conteggi IVA.

**I:**

Si procurano le disposizioni legali concernenti le finanze e la contabilità, l'allestimento dei conti, il quadro contabile e il diritto creditizio. Tengono conto dei manuali e delle istruzioni esistenti sul sistema contabile.

Raccolgono informazioni sullo stato delle liquidità, stato dei creditori/debitori (stato della tassazione delle imposte e tasse) per accertare la completezza di tutte le registrazioni contabili. Raccolgono informazioni sui rischi finanziari e sui controlli.

Si informano sulle istruzioni e le direttive interne in materia di responsabilità e competenze. Si informano sul sistema di controllo interno (SCI).

**P:**

Tengono la contabilità (piano contabile, organizzazione del personale) e curano la pianificazione dei lavori di chiusura contabile (tenendo conto delle unità da consolidare), la rendicontazione e l'informazione (statistiche, analisi) a beneficio degli organi competenti. Pianificano i processi finanziari quali flusso dei giustificativi e lavori di revisione (insieme agli organi di controllo).

**R:**

Controllano e registrano le fatture nella propria sfera di competenza. Contabilizzano le fatture, le compensazioni interne e i salari o li trasmettono alla contabilità per la registrazione. Verificano che vengano effettuati i controlli interni (SCI).

Allestiscono periodicamente il conto previsionale all'attenzione dell'Esecutivo con proposte di misure. Propongono misure appropriate per poter rispettare i valori del preventivo.

Appoggiano la contabilità nella preparazione delle registrazioni di chiusura per il conto annuale e nella redazione del bilancio.

Sorvegliano le registrazioni di chiusura e prendono decisioni in merito (finanziamento speciale, accantonamenti, rettifiche di valore ecc.). Stilano proposte concernenti le registrazioni di chiusura all'attenzione dell'Esecutivo.

Calcolano gli indicatori finanziari prescritti.

Elaborano commenti sui principali scostamenti all'attenzione dell'Esecutivo.

Coordinano la rendicontazione di unità organizzative autonome.

**V:**

Verificano le possibilità di miglioramento dei processi finanziari.

### 5.2 Collaborare a processi di pianificazione finanziaria

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica richiedono i dati per la stesura del preventivo e la pianificazione finanziaria nella propria sfera di competenza. Vegliano a che il processo di pianificazione venga realizzato nelle diverse unità organizzative nei tempi stabiliti, in modo completo e orientato alle decisioni. Il preventivo e il piano finanziario sono pubblicati in maniera adeguata ai gruppi di destinatari e nei tempi stabiliti.

<p><b>I:</b>  Si informano in modo strutturato sul fabbisogno finanziario e di personale della propria o di altre unità amministrative e elaborano le indicazioni necessarie per la valutazione da parte dell'Esecutivo. Si informano sui rischi e le opportunità generali e finanziari (evoluzione economica, demografia, modifiche legali).  Si assicurano di disporre delle indicazioni necessarie concernenti le spese e i ricavi.  Si informano sui costi consequenziali finanziari di investimenti.  Si servono di dati dettagliati e di indicatori (statistiche diverse) e, se del caso, dei valori dell'anno precedente e di valori empirici.</p>
<p><b>P:</b>  Appoggiano l'organo competente nella fase di pianificazione e decisione, comprese la pubblicazione e l'approvazione.  Aiutano il servizio responsabile a stimare i fattori che influiscono sul preventivo e il piano finanziario.  Stimano gli effetti di scostamenti rispetto al preventivo dell'anno precedente e l'ultima chiusura contabile (per la propria sfera di competenza).  Si assicurano che i costi consequenziali di investimenti confluiscono nella pianificazione finanziaria.</p>
<p><b>R:</b>  Appoggiano il servizio responsabile nell'osservanza delle prescrizioni concernenti l'allestimento dei conti.  Redigono autonomamente il preventivo per la propria sfera di competenza.  Redigono le direttive di pianificazione, rispettivamente si attengono alle direttive prescritte (disposizioni legali e finanziarie, scadenze).  Elaborano le basi per la stima del gettito delle imposte e delle tasse.  Allestiscono una pianificazione (preventivo, piano finanziario, piano degli investimenti, indicatori) completa, coordinata e verificata in termini di plausibilità con tutte le unità e analizzata.  Conducono colloqui di preventivo con i servizi amministrativi e provvedono a correzioni (anche per la loro sfera di competenza). Sottopongono i progetti all'ufficio preposto con le spiegazioni, i rapporti e le proposte di adeguamento necessari. Assicurano l'attuazione delle decisioni dell'Esecutivo (con controllo). Appoggiano l'elaborazione del messaggio e del rapporto sul preventivo/sulla pianificazione finanziaria e degli investimenti.  Appoggiano le deliberazioni in seno alla commissione delle finanze.  Adeguano i documenti alle decisioni.  Appoggiano il processo di aggiornamento di tutti i documenti.  Redigono commenti sugli scostamenti rispetto al preventivo e al piano finanziario e sui fattori particolari nel loro ambito di responsabilità.</p>
<p><b>V:</b>  Dopo l'approvazione del preventivo o la presa di conoscenza del piano finanziario e di investimento da parte del Legislativo, analizzano il processo di pianificazione e (nel proprio ambito di responsabilità) integrano misure di ottimizzazione nel processo di pianificazione successivo.  Verificano se la pianificazione è completa, mirata, orientata ai risultati, plausibile, attuabile, tempestiva, comprensibile ecc.</p>

### 5.3 Fornire supporto alle attività di controlling

**Situazione:**

Gli specialisti in amministrazione pubblica appoggiano il dirigente e il servizio responsabile nell'ambito del controlling (coordinazione della pianificazione – misura/analisi – gestione/controllo). Il controlling finanziario è compito del dirigente.

**I:**

Si informano sui dati di cui ha bisogno il dirigente.  
Si orientano alle istruzioni e alle direttive interne sui processi.



<p><b>P:</b> Pianificano quali dati devono essere procurati in quale momento, da chi e in che grado di dettaglio.</p>
<p><b>R:</b> Procurano al dirigente tutte le informazioni necessarie nei termini previsti. Appoggiano il dirigente nella determinazione dei compiti, delle responsabilità e dei processi di controlling. Li appoggiano nella valutazione degli scostamenti in materia di finanze, personale, prestazioni, progetti (investimenti). Descrivono e documentano i processi e gli strumenti di controlling su incarico del dirigente. Registrono gli indicatori nel sistema. Assicurano la qualità utilizzando strumenti ausiliari informatici (formulari). Appoggiano il controllo dell'attuazione di misure (dirigenti). Analizzano le informazioni e le mettono a disposizione dell'ufficio preposto.</p>
<p><b>V:</b> Appoggiano il dirigente nella valutazione del conseguimento degli obiettivi, degli strumenti di controlling e dell'esecuzione delle misure di miglioramento.</p>

## 2.3 Panoramica degli esami di fine modulo

Ciascuno dei cinque campi di competenza corrisponde a un modulo. Per ogni modulo deve essere effettuata una verifica separata. Gli esami di fine modulo garantiscono la verifica e la misurazione delle competenze da acquisire. Gli esami vanno strutturati in modo comprensibile e conformemente al livello della formazione professionale superiore sia dal punto di vista dei contenuti che delle tempistiche. Complessivamente, per essere ammessi all'esame federale di professione è necessario aver superato con successo tutti e cinque gli esami di fine modulo.

### 2.3.1 Esame modulare 1: Relazioni con i gruppi di riferimento

Vengono elaborati casi concreti vicini alla realtà professionale nella gestione dei rapporti con i gruppi di portatori d'interesse di un'amministrazione pubblica. L'esame scritto dura 60-90 minuti.

### 2.3.2 Esame modulare 2: Relazioni con il sistema politico

Vengono elaborati casi concreti vicini alla realtà professionale nella gestione dei rapporti con il sistema politico. L'esame scritto dura 60-90 minuti.

### 2.3.3 Esame modulare 3: Procedure di impostazione e supporto

L'esame di fine modulo è suddiviso in due parti:

*Parte 1: lavoro di progetto, presentazione e colloquio specialistico*

a) Lavoro di progetto

La scelta dei temi deve basarsi su aspetti, mansioni ed esempi tratti dalla prassi quotidiana; Volume: ca. 30 pagine.

b) Presentazione del lavoro di progetto

Oggetto della presentazione sono un riassunto del lavoro di progetto, principali risultati e conclusioni derivanti dal lavoro di progetto e conclusioni per la propria attività professionale. Durata: massimo. 30 min.

c) Colloquio specialistico sul lavoro di progetto

Il colloquio specialistico verte su una selezione di aspetti del lavoro di progetto. Durata: massimo 30 minuti

*Parte 2: esame orale:*

nell'esame orale vengono verificate le conoscenze specialistiche, i metodi e le teorie specifiche dell'amministrazione e la loro applicazione. Durata: massimo 30 minuti

#### **2.3.4 Esame modulare 4: Processi amministrativi / diritto amministrativo**

Vengono esaminate sia le conoscenze specialistiche sia la comprensione dei vari nessi e la capacità di applicazione nella pratica. L'esame scritto dura 60-90 minuti.

#### **2.3.5 Esame modulare 5: Finanze pubbliche**

Vengono esaminate sia le conoscenze specialistiche sia la comprensione dei vari nessi e la capacità di applicazione nella pratica. L'esame scritto dura 60-90 minuti.

#### **2.4 Ammissione agli esami di fine modulo**

Gli esami di fine modulo si svolgono al termine dei rispettivi moduli. Vengono pubblicati sui siti web degli istituti di formazione. Gli offerenti sono liberi nel definire la sequenza degli esami di fine modulo.

#### **2.5 Organizzazione e svolgimento**

Gli offerenti di moduli sono responsabili dell'organizzazione e dello svolgimento degli esami di fine modulo e stabiliscono le ulteriori disposizioni in merito.

La CGQ può esigere dagli istituti in qualsiasi momento una prova dei contenuti e del formato degli esami di fine modulo. Inoltre, in particolare se ritiene che la qualità dell'esame sia compromessa, può richiedere di correggere e/o adeguare i formati. Può assistere agli esami di fine modulo previa notifica.

#### **2.6 Ripetizione degli esami di fine modulo**

Ogni esame di fine modulo non superato può essere ripetuto.

#### **2.7 Durata di validità**

La durata di validità dei certificati di fine modulo al momento dell'inizio dell'esame è di cinque anni a partire dal loro rilascio.

#### **2.8 Equipollenza**

La CGQ decide, ai sensi del punto 2.21 lett. l) del RE, in merito all'equipollenza dei titoli di studio o di parti di studio (moduli o materie relativi ad altre qualificazioni) con i moduli succitati.

#### **2.9 Ricorso contro le decisioni degli istituti di formazione**

I ricorsi contro la valutazione di un esame di fine modulo vanno inoltrati entro 30 giorni dalla ricezione della notifica presso il relativo istituto di formazione. Il ricorso va motivato per iscritto.

### **3. ESAME FINALE**

#### **3.1 Procedura amministrativa**

L'esame finale è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali sul sito web dell'Associazione FPS ap ([www.hbboev.ch](http://www.hbboev.ch)). Le informazioni sull'esame, come il regolamento d'esame, le direttive e la guida per l'esame finale, possono essere consultate o scaricate dal sito web della FPS ap.

L'iscrizione è effettuata tramite il modulo disponibile sul sito dell'Associazione FPS ap. I termini di iscrizione pubblicati sono vincolanti. Le iscrizioni pervenute in ritardo non saranno prese in considerazione.

La segreteria d'esame verifica la documentazione d'iscrizione inoltrata e informa il/la candidato/a di eventuali documenti mancanti.

Il/la candidato/a presenta la disposizione alla segreteria d'esame entro il termine stabilito. I/le periti/e assegnati/e provvisoriamente esaminano la disposizione sotto l'aspetto materiale e sottopongono alla CGQ la richiesta di approvazione, rielaborazione o rifiuto.

La segreteria d'esame notifica al/alla candidato/a la decisione della CGQ sull'ammissione all'esame finale conformemente al punto 3.33 del RE.

#### **3.2 Compensazione degli svantaggi delle persone con disabilità**

La richiesta di compensazione degli svantaggi deve essere inviata alla CGQ al più tardi insieme all'iscrizione all'esame. A questo proposito si rimanda al foglio informativo della SEFRI «Compensazione degli svantaggi per le persone disabili» ([www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch)).

#### **3.3 Tasse**

Le tasse sono disciplinate dal punto 3.4 del RE.

Dopo la conferma di ammissione all'esame il/la candidato/a riceve una fattura per il pagamento della tassa d'esame. Le tasse d'esame vigenti e la partecipazione ai costi in caso di ritiro entro i termini previsti o scusabili (punto 3.42 del RE) e di ripetizioni (punto 3.44 del RE) sono pubblicate insieme al bando di concorso sul sito web dell'Associazione FPS ap ([www.hbboev.ch](http://www.hbboev.ch)). L'iscrizione è definitiva solo dopo la ricezione della tassa d'esame entro i termini stabiliti.

#### **3.4 Condizioni di ammissione**

Le condizioni di ammissione sono disciplinate dal punto 3.3 del RE.

Il giorno di riferimento per il certificato di compimento della pratica professionale è il momento della decisione di ammissione.

La pratica professionale deve essere svolta presso amministrazioni comunali, circondariali, distrettuali o cantonali o presso l'amministrazione federale o un tribunale o un'azienda parastatale.

In caso di dubbio, previo pagamento di una tassa forfettaria di CHF 100.- si può ottenere il rilascio di un preavviso vincolante sull'adempimento delle condizioni di ammissione all'esame di professione.

Maggiori informazioni possono essere richieste alla segreteria d'esame.

#### **3.5 Ritiro**

Il ritiro è disciplinato dal punto 4.2 del RE.

La paternità è riconosciuta come motivo scusabile per il periodo del parto e per i sette giorni successivi.

Il ritiro deve essere notificato immediatamente per iscritto alla segreteria d'esame su presentazione di un certificato medico o di un altro documento di prova.

### **3.6 Organizzazione e svolgimento**

Responsabile dell'organizzazione e dello svolgimento dell'esame è la CGQ, che nomina un/a perito/a d'esame giornaliero di turno. L'esame serve a verificare le competenze indicate nel capitolo 2.3 nonché le loro interconnessioni.

Con l'invio dei risultati, ai/alle candidati/e che non hanno superato l'esame finale vengono comunicati la data, l'ora e il luogo in cui possono prendere visione dell'esame finale.

### **3.7 Parti dell'esame**

All'esame vengono verificate le competenze elencate al capitolo 2.3 e le loro interrelazioni.

#### **3.7.1 1: 2: Lavoro di progetto, presentazione e domande tecniche sul lavoro di progetto**

##### *lavoro di progetto*

Il lavoro di progetto viene redatto come lavoro individuale. Non deve trattarsi né dello stesso lavoro di progetto né di un tema affine, oggetto per esempio dell'esame del modulo 3. I lavori scritti realizzati nell'ambito di eventi formativi, già discussi e/o valutati, non possono essere consegnati quali lavoro di progetto; tuttavia – come le altre fonti – possono essere presi in considerazione quali materiale didattico o bibliografico.

##### Scelta del tema e approvazione del tema

La scelta dei temi deve quindi basarsi su aspetti, mansioni ed esempi tratti dai cinque moduli secondo il punto 3.32 del RE e il punto 2.1 e seg. delle presenti direttive.

La CGQ accetta il tema insieme alla disposizione del lavoro di progetto. La decisione di accettazione del tema e della disposizione viene comunicata al/alla candidato/a almeno due mesi prima dell'inizio dell'esame finale, insieme alla decisione di ammissione all'esame. Con l'accettazione vengono comunicati anche l'assegnazione definitiva dei/delle periti/e la data di consegna definitiva del lavoro di progetto. In caso di mancata accettazione o di accettazione su riserva, il/la candidato/a ha a disposizione due settimane per inoltrarne uno nuovo o correggerlo.

##### Contenuto

Disposizione: tema del lavoro e problematica, obiettivi e svolgimento previsto.

Lavoro di progetto: presentazione della situazione di partenza e della questione o problematica trattata, presentazione di uno o più approcci per la soluzione, motivazione plausibile e fondata sulle basi legali, valutazione degli approcci e riflessione sul proprio modo di procedere.

#### Estensione:

La disposizione si compone di al massimo 2 pagine A4  
Il lavoro di progetto si compone di al massimo 30 pagine A4.

#### Assistenza:

a titolo di sostegno, durante l'allestimento del lavoro di diploma i/le candidati/e possono richiedere due colloqui (di un'ora ciascuno) con il perito. Il/la candidato/a redige un verbale che deve essere firmato dal/la perito/a e consegnato alla segreteria d'esame.

#### Altre disposizioni:

Ulteriori disposizioni sul lavoro di progetto sono redatte dalla CGQ e messe a disposizione con il bando d'esame sul sito web dell'Associazione FPS ap ([www.hbboev.ch](http://www.hbboev.ch)).

#### *Presentazione e domande specifiche sul lavoro di progetto*

La presentazione e le risposte a domande sul lavoro di progetto durano circa 20 minuti.  
I/le candidati/e presentano i messaggi chiave del lavoro di progetto ricorrendo a strumenti ausiliari appropriati. La presentazione dura circa 10 minuti.  
In seguito i/le candidati/e rispondono a domande su aspetti specifici del lavoro di progetto facendo riferimento alle competenze di cui al punto 2.3 delle presenti direttive. La fase di risposta alle domande dura circa 10 minuti.

### **3.7.2 2: 2: colloquio specialistico**

Il colloquio professionale verte sulla sintesi delle competenze descritte nelle presenti direttive e serve a verificare le conoscenze teoriche. Il colloquio professionale dura circa 30 minuti.

## **3.8 Valutazione**

### **3.8.1 Ponderazione**

Le due parti d'esame hanno ponderazione semplice.

### **3.8.2 Voci**

La parte d'esame 1 è suddivisa in due voci, che vengono valutati con note interi o mezzi punti. La nota dell'esame scritto vale 1/2, quella dell'esame orale 1/2. La nota della parte d'esame 1 corrisponde alla media delle note delle voci, arrotondata a un decimale (conformemente al punto 6.2 del RE).

### **3.8.3 Criteri di valutazione**

La CGQ definisce i criteri di valutazione per le singole parti d'esame tenendo conto del punto 6 del RE. I criteri di valutazione dettagliati vengono messi a disposizione dei/delle candidati/e insieme alla conferma dell'ammissione all'esame.

#### *Prima parte d'esame*

##### *1.1 Lavoro di progetto*

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- integrazione nella pratica e nell'ambiente professionale
- focalizzazione sul tema
- descrizione della problematica, indicazione e valutazione degli approcci adottati
- impiego corretto dei termini tecnici
- argomentazione plausibile, fondata sulle basi legali
- impostazione strutturata
- aspetto formale (layout, qualità delle immagini, rappresentazione, ...)
- rispetto del numero di pagine richiesto
- citazioni / riferimenti corretti.

### *1.2 Presentazione*

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- focalizzazione sui messaggi chiave del lavoro di progetto
- struttura chiara
- modo di presentare convincente
- impiego corretto dei termini tecnici
- linguaggio chiaro e comprensibile
- formulazione adeguata ai destinatari
- impiego appropriato degli strumenti
- Rispetto della durata richiesta

### *1.3 Domande specifiche sul lavoro di progetto*

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- risposte corrette alle domande specifiche poste
- impiego corretto dei termini tecnici
- Modo di esprimersi comprensibile e corretto nella lingua d'esame (lingua standard)

### *Seconda parte d'esame: colloquio specialistico*

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- Risposte corrette alle domande specifiche poste
- Approccio sistemico
- Impiego corretto dei termini tecnici
- Modo di esprimersi comprensibile e corretto nella lingua d'esame (lingua standard)

## **3.9 Ricorso**

Per quanto riguarda la possibilità di ricorso contro le decisioni della CGQ relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale, si rimanda ai fogli informativi «Diritto di esaminare gli atti» e «Ricorsi» della SEFRI ([www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch)).

## **4. EMANAZIONE**

Le presenti direttive sostituiscono quelle del 30 ottobre 2015 e le relative disposizioni esecutive con essa in contrasto. Entrano in vigore il 1° agosto 2023.

Zurigo, 29 novembre 2022

**A nome della commissione per la garanzia della qualità**



Simon Theus  
Presidente



Pierre Bersier  
Vicepresidente

## 5 ALLEGATO: TERMINI UTILIZZATI NEL PROFILO DI QUALIFICAZIONE E STRUTTURA DEL PROFILO DI QUALIFICAZIONE

### Competenze

Ci sono diverse interpretazioni del concetto di competenza. È pertanto necessario spiegare su quale interpretazione poggia questo profilo di qualificazione. Facciamo riferimento all'autore Guy LeBoterf (1995 o 2000)<sup>4</sup>, che riassume il termine nel modo seguente: Per competenza si intende *la capacità di una persona, acquisita nell'ambito di un'attività formativa o altrove, di organizzare e sfruttare le proprie risorse per conseguire un determinato obiettivo in una determinata situazione. Essere competenti significa essere in grado di risolvere con successo determinate situazioni.*

Alla luce di queste premesse, il profilo di qualificazione consiste in una descrizione delle situazioni che una persona deve risolvere nella sua professione e dell'azione professionale in tali situazioni. Quest'ultima viene descritta ricorrendo a un modello generale di ogni azione umana.

### Struttura del profilo di qualificazione (vedi capitolo 2 delle direttive)

Nel presente profilo professionale le competenze sono strutturate in modo unitario come segue:

1. titolo della competenza
2. descrizione generale della situazione con indicazione dell'obiettivo e informazione sui mezzi impiegati
3. descrizione dell'azione competente sotto forma di un ciclo operativo completo (IPRV)

Il ciclo operativo completo (IPRV) è notevolmente semplificato e suddiviso in quattro fasi. Queste illustrano l'adempimento corretto di una situazione lavorativa (vedi anche la figura):

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <i>Prima Informarsi:</i>          | questa fase contempla la raccolta di informazioni rilevanti per poter pianificare e operare nel rispetto delle condizioni quadro.  |
| <i>2. Pianificare / Decidere:</i> | sulla base delle informazioni raccolte si pianifica come procedere o si prende una decisione adeguata alla situazione (ad esempio decidere a favore di una variante, il momento in cui agire ecc.).        |
| <i>3. Realizzare:</i>             | qui si tratta di operare in base a quanto pianificato.   |
| <i>4. Esaminare:</i>              | l'ultima fase consiste nella verifica dell'efficacia dell'operato e, se del caso, nella correzione della stessa.<br>Se sono richiesti correttivi, al termine di questa fase il ciclo riprende dalla prima. |

---

<sup>4</sup> LeBoterf, G. (1995). *De la compétence*. Paris : Les éditions d'organisation.

LeBoterf, G. (2000). *Construire les compétences individuelles et collectives*. Paris : Les éditions d'organisation.

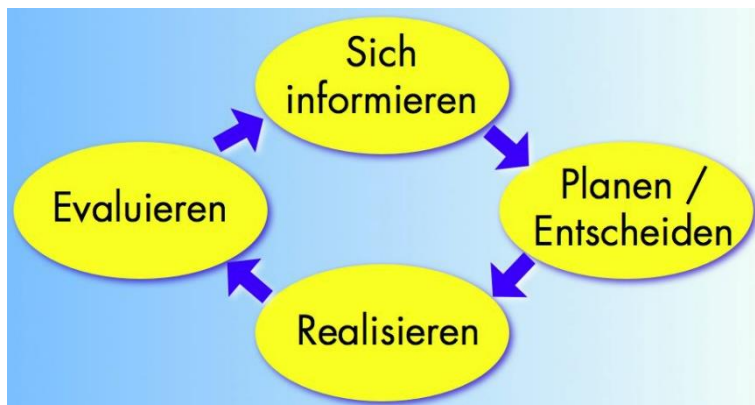


Figura 1: Quattro fasi di un ciclo operativo completo, fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG (ufficio per le questioni formative)

### Livello dei requisiti

Un profilo di qualificazione non descrive solo le competenze necessarie, ma anche il loro livello. Nel presente profilo di qualificazione, il livello dei requisiti è espresso in termini unicamente linguistici nella descrizione delle competenze (descrizione della situazione e/o dell'operato). Il livello dei requisiti è evidenziato dai fattori seguenti:

1. grado di autonomia
2. responsabilità da assumere in generale
3. responsabilità di gestione del personale
4. portata delle decisioni
5. coordinamento con altri settori
6. incertezza della situazione iniziale in base alla quale vengono stilati piani operativi
7. dinamica della situazione che rende necessari nuovi apprezzamenti e un adeguamento del modo di procedere
8. ecc.