

COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

Sessione **ESAMI 2017**

Sezione **ASSISTENTI D'UFFICIO**

Materia **ITALIANO**

Serie **1**

Luogo

Data

Candidato numero

Cognome

Nome

tempo accordato per l'esame
numero massimo di punti
mezzi ausiliari

60 minuti
100 punti
vocabolario

valutazione : *punti*

nota

perito

perito

*I Cantoni detengono il diritto d'uso degli esami ai fini scolastici.
Il testo d'esame non va utilizzato nelle classi fino al 30.06.2018
© csfo, Berna - 2017*

PRIMA PARTE**Lettura e resoconto di un articolo di giornale****totale: 40 punti**

Leggi con attenzione l'articolo di giornale e riporta nella tabella sottostante quanto ti viene richiesto.

(Cooperazione, settembre 2016)

Online: quando il gioco è senza limiti

Lo smartphone permette di evadere dalla realtà. Con il rischio di dipendenza. In che modo i genitori possono sottrarre i ragazzi a questa forza d'attrazione?

Di Martin Winkel

Una normale serata in famiglia a casa W. La madre chiama per la cena. Per la terza volta riceve dal figlio una risposta svogliata: «Ora vengo...». Il ragazzo però si mette in moto solo quando i genitori, innervositi, alzano la voce: «Metti via quel cellulare». Questa scena è uguale in tante case. Dappertutto si sentono genitori lamentarsi che i propri figli trascorrono troppo tempo con il cellulare. Lo scorso anno un sondaggio ha rivelato che, per i ragazzini di 6-13 anni, quasi tre quarti di tutti i genitori sono preoccupati per il consumo multimediale dei figli, soprattutto per i contenuti online pornografici o violenti. Oltre agli effetti sul piano sociale ed emotivo, anche la durata di utilizzo e il potenziale di dipendenza danno adito a interrogativi.

Internet è onnipresente

Le preoccupazioni sono giustificate: secondo il suddetto studio, il 13% dei ragazzi dichiara di trovarsi al cellulare almeno una volta a settimana all'ora in cui invece dovrebbero già dormire. La percentuale sale addirittura a un terzo nei ragazzi tra i 12 e i 13 anni. Quasi un ragazzino su cinque in questa fascia di età ha già visto almeno una volta filmati porno sul cellulare o in Internet; e ben la metà tra i ragazzi di età superiore ai 16 anni. L'interesse per questo tipo di contenuti è in ogni caso rilevante soprattutto per i maschi. In rete le ragazzine sono invece più spesso vittime di mobbing e molestie sessuali.

Dal primo studio del 2010 la durata di utilizzo di Internet è rimasta pressoché invariata: durante la settimana i giovani stanno in media online circa due ore, mentre nel fine settimana e in vacanza circa tre ore. È tuttavia nettamente aumentata la diffusione degli smartphone, passando da circa il 50% di sei anni fa all'attuale 95%. Ciò significa che i giovani possono accedere a Internet sempre e ovunque.

E lo utilizzano pure: già lungo il tragitto verso la scuola o verso l'azienda di formazione si scambiano le recenti conquiste nel gioco online «Pokémon Go» e scorrono i post su Facebook o Instagram dei propri compagni. Addirittura irrinunciabile è Whatsapp: tramite questo programma di comunicazione si condivide tutto, dagli appuntamenti ai compiti di casa. Molti insegnanti utilizzano questa applicazione perfino in classe: hanno notato che il vecchio avviso telefonico non era più efficace come sistema di informazione degli alunni. Eppure, in mezzo a questa miriade di inutili (dal punto di vista dei genitori) messaggi di

Whatsapp, spesso anche le informazioni importanti passano rapidamente in secondo piano. «Durante un fine settimana trascorso fuori casa, quando nostra figlia è ritornata online per la prima volta dopo due giorni, ha ricevuto una valanga di oltre 300 messaggi», lamenta una madre in una riunione dei genitori.

Anche i genitori devono imparare

Come vanno affrontati questi problemi? Christelle Schlöpfer, direttrice di Formazione dei genitori CH, ha formulato un paragone illuminante: «I media digitali sono un po' come il traffico stradale. Non possiamo vietare ai nostri figli di attraversare la strada. Dobbiamo mostrare loro come si fa». Essendo madre di una 13enne ed ex-insegnante, Christelle Schlöpfer conosce i problemi per esperienza diretta. A tale riguardo consiglia di fissare dei limiti ben definiti e di imporli con dolcezza ma sistematicamente. «Coinvolgete vostro figlio, ad esempio discutendo insieme l'argomento».

Oltre agli accordi vincolanti è altrettanto importante che i genitori si interessino a ciò che i figli fanno sul telefonino o al computer. «Fatevi spiegare il gioco o l'app da vostro figlio», afferma l'esperta di pedagogia, «questo rafforzerà la sua autoconsapevolezza». E, altra cosa molto importante: i genitori devono essere d'esempio, anche nel rapporto con i media digitali. «Anche chi guarda il cellulare in ogni momento o posta foto imbarazzanti dei figli su Facebook ha a sua volta bisogno di ripetizioni in materia di competenza mediatica». [...]

- 1. Completa la tabella con le risposte corrette (vedi esempio)
(domande 1 e 6 = 8 punti; domande 2,3,4,5, = 6 punti)**

<p><u>Esempio:</u> Quale giornale pubblica l'articolo?</p>	<p>L'articolo è pubblicato dalla rivista Cooperazione</p>
<p>1</p> <p>In quale mese è stato pubblicato l'articolo che stai leggendo? Chi è il giornalista che lo ha redatto?</p>	
<p>2</p> <p>Cosa ha rivelato un sondaggio dello scorso anno?</p>	

<p>3</p> <p>In rete, che cosa succede alle ragazzine?</p>	
<p>4</p> <p>Perché Whatsapp è irrinunciabile?</p>	
<p>5</p> <p>Chi è Christelle Schläpfer?</p>	
<p>6</p> <p>Quali sono i consigli rivolti ai genitori?</p>	

..... / 40 punti (4X6 punti, 2X8 punti)

SECONDA PARTE**Comprensione del dossier "Come stilare un verbale"****totale: 35 punti**

Il direttore della scuola presso cui stai svolgendo l'apprendistato di Assistente d'ufficio ti chiede di stilare il verbale della prossima riunione della Commissione biblioteca. Per affrontare al meglio questo compito decidi di leggere la guida "Come stilare un verbale".

Tutte le informazioni che ti servono sono nella documentazione che trovi in allegato.

Orientati nella guida e trova le risposte.

1. Verifica se le seguenti informazioni sono vere o false

	Vero	Falso
Il segretario può anche essere presidente o facilitatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prima di scrivere un verbale è utile avere un modello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In attesa dell'inizio della riunione, registra il nome dell'organizzazione, la data e il luogo della riunione e il tipo di incontro sul modello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ogni mozione dovrebbe includere solo il nome del promotore e il risultato della votazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chi redige il verbale deve includere i punti concreti, non opinioni e ridurre al minimo l'uso di aggettivi e avverbi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

..... / 15 punti (5X3 punti)

2. Rispondi alle domande in modo preciso e completo

a. Cosa bisogna fare alla fine della riunione?

b. Quando è consigliabile trascrivere il verbale?

c. Perché il verbale è molto importante?

d. Cosa fare quando parte della riunione è coperta dalla privacy avvocato-cliente?

..... / 20 punti (4x5 punti)

TERZA PARTE

Preparazione di una circolare riguardante l'invito ad una conferenza sull'uso sicuro e consapevole di Internet e delle tecnologie digitali. *totale: 25 punti*

La scuola media di Tesserete organizza una conferenza sull'uso sicuro e consapevole di Internet e delle tecnologie digitali. Alla serata prenderà parte il giornalista informatico Paolo Attivissimo e vi sarà la testimonianza di Chiara, una ragazza vittima di cyberbullismo. Vista l'eccezionalità dell'evento la Direzione ha deciso di invitare tutti gli alunni.

Nella tua qualità di apprendista assistente d'ufficio della scuola, sei stato/a incaricato/a di preparare una lettera circolare quale invito per la conferenza da inviare a tutti gli allievi delle SME di Tesserete.

Il tuo compito consiste nel redigere il testo della circolare, spiegando in modo accattivante il programma della conferenza; fai attenzione che tutti i punti concordati elencati sotto, siano inseriti.

1. Prima di tutto ricordati di inserire la data, l'indirizzo della scuola e quello dei destinatari

SME Tesserete
Via Gola di Lago
6950 Tesserete

*Agli allievi delle
SME di Tesserete
Domicilio*

2. Ecco i punti da trattare nella circolare

1	La conferenza è fissata per il 5 settembre 2017 alle ore 18.00 nell'Aula Magna della scuola (via Gola di lago, 6950 Tesserete). La serata seguirà un programma particolare.
2	Ore 18.00 – 18.15 Accoglienza dei ragazzi e presentazione della serata
3	Ore 18.15 – 19.00 Intervento del giornalista Paolo Attivissimo
4	Ore 19.00 – 19.30 Testimonianza di Chiara
5	Dopo la conferenza vi sarà un rinfresco offerto dalla scuola
6	Concludi la lettera con i saluti di rito

COME STILARE UN VERBALE – GUIDA PRATICA

Parte 1

Preparati in Anticipo

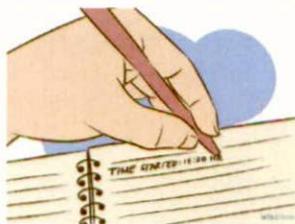
1



Impara i criteri dell'organizzazione di una riunione. Se si prevede che il Segretario debba prendere appunti formali. Nelle impostazioni più informali, dovrai chiedere che cosa dovrebbe essere incluso nel verbale o come verrà utilizzato.

- Non è necessario acquisire piena familiarità con tutte le regole della guida di stile. Tuttavia, acquistarne una copia (o prendere in prestito quella del Presidente) può essere utile per rispondere alle domande specifiche.
- Cerca di conoscere anche il ruolo. Alcuni segretari non partecipano alla riunione, mentre altri prendono appunti contribuendo alla discussione. In entrambi i casi, il Segretario non deve essere qualcuno che ha un altro ruolo importante, come quello di presidente o facilitatore.

2

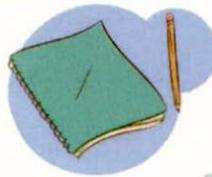


Preparati un modello in anticipo. Il verbale di ogni incontro conterrà molte informazioni. Un modello crea un formato coerente cui far riferimento con facilità. Includi lo spazio per le seguenti informazioni come minimo:

- Nome dell'organizzazione.
- Tipo d'incontro. Si tratta di un regolare incontro settimanale o annuale, una riunione del comitato o convocata per uno scopo speciale?

- Data, ora e luogo. Lascia spazio per gli orari d'inizio e di fine (convocazione e rinvio).
- Nome del Presidente o capo riunione & nome del Segretario (o loro sostituti).
- Elenco dei "partecipanti" e "giustificazioni degli assenti". Questo è un termine di fantasia per il foglio presenze. Annotati se c'è un quorum (il numero di persone sufficienti a votare).
- Spazio per la tua firma. Come redattore del verbale, sottoscriverai sempre il tuo lavoro. Una firma aggiuntiva può essere richiesta all'approvazione del verbale, secondo i criteri dell'organizzazione.
- Un ordine del giorno, se fornito. Se il Presidente o il facilitatore dell'incontro non ti ha chiesto di redigere l'ordine del giorno, dovresti avere uno disponibile su richiesta. Avendone uno di riferimento ti aiuterà a organizzare il tuo verbale.

3



Portati dietro un taccuino o un portatile. Devi essere sicuro di avere dimestichezza con tutto ciò che porti con te. Se scrivi spesso dei verbali, devi mettere da parte un quaderno per questo scopo o creare una cartella sul tuo computer.

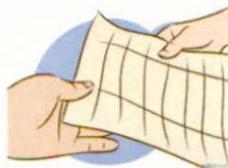
- Se hai preso gli appunti in una precedente riunione e non sono stati inviati per l'approvazione, assicurati di portarli con te.
- Mentre un registratore audio può aiutarti a trascrivere i verbali più tardi, non è un sostituto per prendere gli appunti. Se si registra l'incontro, assicurati che tutti acconsentano e non cedere alla tentazione di creare una trascrizione parola per parola.
- Una forma abbreviata di stenografia accelera la stesura degli appunti, ma non è necessario essere in grado di trascrivere ogni parola per poter stendere un verbale. In realtà, dovresti evitare di farlo.
- Se ti viene chiesto di prendere gli appunti pubblicamente durante l'incontro, utilizza una lavagna luminosa o un cavalletto da presentazione. Assicurati di poter portare a casa in seguito gli appunti senza sbavature, in modo da poterli trascrivere sul verbale.



Parte 2

Prendi gli Appunti Durante la Riunione

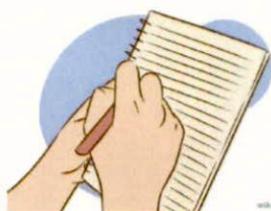
1



Distribuisci un foglio presenze. Appena tutti sono presenti, distribuisci un unico foglio (più di uno per incontri molto grandi) con lo spazio necessario perché ogni persona scriva nome e informazioni di contatto. È possibile utilizzarlo dopo la riunione per compilare la sezione dei partecipanti presente sul modello o fissare il foglio firma sul verbale compilato.

- Se hai familiarità con molte delle persone presenti, traccia invece un grafico dei posti a sedere e compilalo mentre chiedi a tutti di presentarsi. Tienilo sotto mano quando prendi gli appunti della riunione in modo da fare riferimento alle persone per nome, quando appropriato (come discusso sotto).

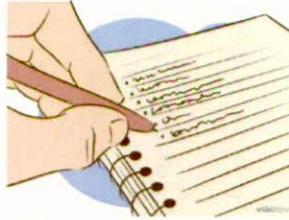
2



Compila quanto più possibile il tuo modello. In attesa dell'inizio della riunione, registra il nome dell'organizzazione, la data e il luogo della riunione e il tipo di incontro (ad esempio, un board meeting settimanale, una riunione del comitato speciale, ecc.). Quando l'incontro inizia, annota il tempo di avvio.

- Se non disponi di un modello, registra queste informazioni nella parte superiore dei tuoi appunti della riunione.
- Se l'incontro è stato indetto per uno scopo specifico o in un momento speciale, salva l'avviso inviato ai membri. Dovresti allegarlo agli appunti dopo averli trascritti.

3



Annota il risultato della prima parte. Gli incontri più formali inizieranno con una mozione per adottare un'agenda, così questo passaggio la utilizzerà come esempio. Se l'incontro inizia con una mozione diversa, basta assicurarsi di registrare tutte le stesse informazioni pertinenti:

- L'esatta formulazione di inizio mozione "Si avvia". Questa volontà di solito è "Si avvia l'adozione di questa agenda".
- Il nome di chi presenta la mozione (promotore).
- Il risultato della votazione. Se il voto ha esito positivo, dovrai scrivere "mozione approvata". Diversamente, scrivi "movimento respinta".
- Puoi chiedere che le mozioni più lunghe debbano essere presentate per iscritto se non è possibile registrarle con precisione. Se questo è un problema ricorrente, chiedi tra le riunioni se può diventare prassi ufficiale per le mozioni sopra un certo numero di parole.
- Se hai redatto l'ordine del giorno, puoi essere il promotore di questa mozione, così come il Segretario dei verbali. Va bene: finché si rimane obiettivi, non esiste alcun problema nel registrare le tue azioni.

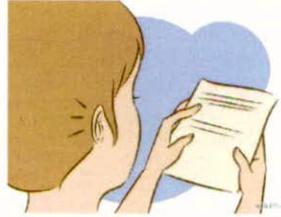
4

Registra le altre mozioni durante tutto l'incontro. Ascolta attentamente tutte le discussioni, ma (salvo istruzioni contrarie!) non registrarle. Quando viene effettuata una nuova mozione, registra le informazioni rilevanti.

- Ricorda: ogni mozione dovrebbe includere l'esatta formulazione della proposta, il nome del promotore e il risultato della votazione.
- Alcune mozioni richiedono un "seconder" (altro sostenitore) prima di passare al voto. Se qualcuno dice "Io approvo" o simili, devi registrarne il nome.
- Se non conosci il nome del promotore o bisogna ripetere la mozione, interrompi l'incontro educatamente per chiedere. Registrare le informazioni con precisione è abbastanza importante da giustificare una piccola interruzione.

- Se una mozione è modificata, cambia semplicemente la formulazione della proposta nei tuoi appunti. A meno che l'emendamento non sia controverso e provochi molte discussioni, non c'è alcuna necessità di registrare che si è verificato un emendamento.

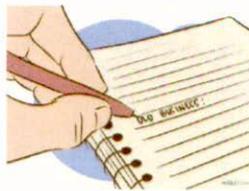
5



Ascolta le relazioni e ottieni delle copie. Ogni volta che una relazione, un bollettino di notizie o un oggetto simile viene letto ad alta voce, registra il nome della relazione e la persona che lo legge (o il nome della sottocommissione che lo ha redatto). Se c'è una mozione allegata, registrala come si farebbe con qualsiasi altra mozione.

- È più pratico ottenere una copia al termine della riunione. Prendi appunti per chiederne in seguito una copia al lettore o al leader di riunione (Presidente o chairman). Allegherai una copia di ciascun rapporto ai verbali, una volta trascritti.
- Se le copie non sono disponibili, annota invece dove è conservato il documento originale. Potrebbe essere necessario chiedere questa informazione dopo l'incontro.
- Se un membro fa un rapporto verbale (invece di leggerlo da un documento scritto), devi scrivere una breve sintesi oggettiva della relazione. Non entrare nei dettagli specifici o citare testualmente l'oratore.

6



Registra le azioni intraprese o assegnate. Questo include le "verifiche" sulle assegnazioni della ultima riunione, nonché le nuove azioni. Qualcuno doveva scrivere una lettera? Annota il suo nome e le istruzioni.

- A seconda della formalità della riunione, molte di queste azioni possono cadere sotto la dicitura di "mozioni". Per le riunioni meno formali, potrebbe essere necessario tenere le orecchie aperte anche per le decisioni organizzate con minore chiarezza.
- Includi una breve menzione della motivazione di una decisione se n'è stata data una.

7



Registra tutti i punti d'ordine e le sentenze. Ogni volta che viene fatta un'obiezione ad una procedura, registra l'obiezione completa e la relativa base, nonché la piena sentenza emessa dal Presidente.

- Assicurati di includere qualsiasi riferimento alla guida citata, allo statuto dell'organizzazione o ai protocolli aziendali.

8

Solo se richiesto, registra le sintesi delle discussioni. Ufficialmente, i verbali sono una registrazione di ciò che è stato fatto, non quello che è stato detto. Tuttavia, devi soddisfare le specifiche richieste espresse dall'organizzazione.

- Quando registri la discussione, dovrai essere il più obiettivo possibile. Includi punti concreti, non opinioni e riduci al minimo l'uso di aggettivi e avverbi. Il tuo obiettivo è la scrittura asciutta, fattuale e noiosa!
- Non riferirti alle persone per nome durante la discussione sommaria. Ciò è particolarmente importante durante le discussioni "surriscaldate" che potrebbero causare offesa.

9



Arriva alla fine della riunione. Registra il tempo di aggiornamento della riunione. Ricordati di ritirare tutte le copie delle relazioni o fattele inviare da qualcuno.

- Screma i tuoi appunti per vedere se c'è qualcosa che manca o che ha bisogno di chiarimenti. Se hai bisogno di porre una domanda a qualcuno, fallo ora prima di andartene.

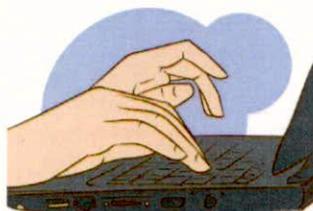
Parte 3

Trascrivi il Verbale

1

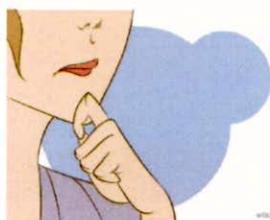
Inizia questo procedimento appena possibile. Farai meglio a trascrivere il verbale ufficiale immediatamente dopo la riunione, quando gli eventi sono ancora freschi nella tua mente.

2



Utilizza un computer per trascrivere gli appunti della riunione. Potresti averlo già fatto se hai usato un portatile alla riunione. Salva gli appunti e inizia un nuovo documento per i verbali in modo da poter confrontare appunti e verbali fianco a fianco.

3



Formatta i tuoi appunti in paragrafi puliti. Ogni nuova mozione, decisione o richiamo dovrebbe essere contenuto in un paragrafo. Quando li formatti, verifica di:

- Utilizzare la grammatica e l'ortografia corretta. Se è necessario, utilizza un correttore ortografico.
- Usare lo stesso tempo per tutto. Usa il passato o il presente, ma non passare mai tra di loro nello stesso documento.
- Essere il più obiettivo possibile. Il tuo parere non dovrebbe mai essere desumibile dai verbali. Stai tentando di creare una registrazione obiettiva che chiunque possa usare.

- Utilizzare un linguaggio semplice e preciso. Qualsiasi linguaggio vago dovrebbe essere sostituito con una formulazione precisa. Le descrizioni fiorite dovrebbero essere rimosse interamente.
- Includere solo le azioni intraprese, non le discussioni. A meno che non ti sia stato chiesto di registrare le discussioni, dovresti concentrarti su ciò che è stato *fatto*, non quello che è stato *detto*.
- Numerare le pagine per facilità di riferimento.

4



Distribuisce la tua bozza. Quando l'hai scritta a computer, inviala ad ogni partecipante. Invia una copia a ciascun membro utilizzando le informazioni di contatto segnate sul foglio. Se non hai le loro informazioni di contatto, il capo della riunione dovrebbe essere in grado di raggiungerli.

5

Fai approvare il verbale. Può esserti chiesto di leggere i verbali ad alta voce al prossimo incontro e di trasmetterli per l'approvazione. Se passa la mozione, segnati che i verbali sono stati approvati.

- Se i verbali vengono corretti prima di essere accettati, apporta le modifiche nel documento e indica alla fine che i verbali sono stati corretti. Non descrivere le specifiche correzioni.
- Se viene fatta una mozione per correggere i verbali dopo che sono stati accettati, includi l'esatta formulazione di quella mozione nei verbali pertinenti e specifica se viene approvata o no.

Consigli

- Trascrivi a computer il tuo verbale appena terminata la riunione. È meglio farlo quando gli avvenimenti sono ancora freschi nella tua mente. Inoltre, dopo l'incontro è importante che i partecipanti ricevano copia scritta dei loro compiti appena possibile.
- Chiedi ai partecipanti di mettere per iscritto le loro proposte. Ti risparmi un bel mal di testa nel tentare di parafrasare le idee di qualcun altro.
- Tieni il verbale archiviato in un posto sicuro.
- È una buona idea sedersi il più vicino possibile a chi presiede la riunione. Questo ti permetterà di sentire tutto e di chiedere spiegazioni senza dover alzare la voce.
- Non farti scrupoli di interrompere in qualunque momento per chiedere chiarimenti.
- Descrivi i fatti così come accadono. Se qualcuno porta un argomento all'inizio della riunione e qualcun altro lo riprende più tardi, non mettere insieme questi interventi.
- Il verbale è molto importante. Viene salvato e vi si può far riferimento per molti anni a venire. Se si tratta di questioni legali, ad esempio, potrebbe dipendere da un verbale persino la reputazione di qualcuno.

Avvertenze

- Non inserire troppi dettagli nel verbale. Sono necessarie solo le informazioni pertinenti.
- Le interpretazioni e le sensazioni personali del verbalizzante non debbono essere inserite nel documento.
- Se parte della riunione è coperta dalla privacy avvocato-cliente, *non* registrare questa parte. Annota, invece, che “si informa che la discussione ricade sotto la normativa della riservatezza avvocato-cliente e pertanto non viene verbalizzata.”.
- Se ti viene chiesto, invece, di registrarla, prendi un verbale “separato” e archivalo separatamente dal verbale dell'assemblea generale. Rendilo confidenziale e chiarisci chi può avere accesso ad esso.