

**Esame di modulo
SVF-ASFC**

**Edizione
Primavera 2022**

**Comunicazione
esame scritto
Compito**

Durata dell'esame:
60 minuti

Mezzi ausiliari autorizzati:
secondo la convocazione

Allegati:
Nessun allegato

Si prega di compilare completamente:

Nome: _____

Cognome: _____

Data di nascita: _____

Numero del posto a
sedere: _____

Parte da compilare solo dagli esperti:

Punti: _____

Nota: _____

Firma Esperta/o 1: _____

Firma Esperta/o 2: _____

Antefatto (situazione di partenza)

Lei è impiegata/o presso la Banca UPS di Losanna in qualità di team leader "Facility Management - Services" (abbreviazione FM-D). La Banca UPS gestisce tre edifici amministrativi a Losanna nei quali sono operativi circa 1.000 dipendenti. In qualità di responsabile del team "Facility Management - Servizi", lei è subordinato al capo del dipartimento di Facility Management (Head of FM), che a sua volta è sottoposto direttamente al COO (Chief Operations Officer).

In qualità di responsabile del team "FM-D", lei coordina anche i tre gestori degli stabili che si occupano in prima persona dei tre edifici. I gestori degli stabili sono, tra l'altro, responsabili del:

- controllo della pulizia di base (la pulizia di base viene effettuata da una ditta esterna).
- accompagnamento e accettazione delle riparazioni
- manutenzione tecnica semplice
- evacuazione in caso di eventi avversi

Oltre al personale menzionato, lei è stato assegnato anche il responsabile della sicurezza,(RdS) e un altro collaboratore. Il collaboratore gestisce la manutenzione delle fotocopiatrici/stampanti (per es. ricarica carta) e delle macchine da caffè nelle aree d'ufficio (pulizia, svuotamento capsule e decalcificazione). Il RdS è responsabile di far rispettare le normative rilevanti la sicurezza sul lavoro. Inoltre attua controlli periodici (per es. l'osservanza attuale dell'obbligo di indossare la mascherina).

Negli ultimi mesi lei in qualità di team leader è stata/o profondamente sollecitata. Oltre a vari progetti di ristrutturazione (introduzione di nuove disposizioni, logistica degli uffici e ridisegno della mensa aziendale), è stata anche responsabile per l'introduzione e attuazione delle misure preventive contro il COVID.

Compito 1: Verbale (promemoria) su Thomas K.

L'RdS le ha chiesto un incontro urgente. Il collaboratore Thomas K. ha utilizzato ripetutamente il parcheggio per il suo veicolo privato riservato ai visitatori. Questo è vietato secondo il regolamento interno dello stabile. Inoltre si è rifiutato di indossare la mascherina protettiva, nonostante la direzione abbia stabilito l'obbligo di mascherine per tutti i collaboratori. Thomas ha fatto riferimento a un certificato medico, che non ha voluto esibire. Di conseguenza la conversazione si è intensificata. L'RdS è stato bollato da Thomas come un "sadico a cui piace interpretare il ruolo del poliziotto ausiliario". Quando l'RdS ha chiesto a Thomas di indossare almeno una mascherina per il viso, la situazione è degenerata completamente. Thomas K. ha abbandonato il suo posto di lavoro. In questo caso come è indicato nel regolamento interno, approvato e messo in vigore dal COO (Chief Operations Officer) l'RdS insieme al servizio di sicurezza, avrebbe avuto il diritto di scortare Thomas K. fuori dall'edificio.

Appena venuto a conoscenza di questo spiacevole episodio lei prende immediatamente contatto con il capo del dipartimento di Facility Management (Head of FM), che a sua volta informa il diretto superiore il COO (Chief Operations Officer). La risposta del COO non si fa attendere ed è stata la seguente: "Siete pregati di mettere per iscritto l'accaduto, di avviare la richiesta di licenziamento, di coinvolgere le risorse umane e il servizio giuridico". A questo riguardo lei chiede gentilmente al RdS di creare una nota nel fascicolo e di redigere un verbale (promemoria) di questa triste storia. Dopo la redazione del verbale (promemoria) l'RdS le trasmette il documento sottostante.

Verbale (promemoria) del 15 febbraio 2022

CONFIDENZIALE

**Thomas K, Team Leader Account Opening, UPS Operations Center (Losanna):
Rifiuto di ottemperare all'obbligo di indossare la mascherina**

1 L'RdS dell'UPS Operations Center di Losanna aveva ricevuto dal COO della Banca UPS l'ordine
2 di richiamare i dipendenti in caso di mancato rispetto del concetto di protezione e di fare rispettare
3 soprattutto la mascherina o di provvedere a fornire loro una fisiera facciale. "Il 15 febbraio 2022
4 ho incontrato Thomas K. senza mascherina davanti alla zona degli uffici", racconta l'RdS. "Si è
5 rifiutato di indossare una mascherina e dopo aver provato a consegnargli una fisiera me l'ha
6 subito restituita". Dopodiché Thomas K. ha chiesto al RdS se avesse un'indole sadica vista
7 l'attitudine continua di interpretare il ruolo del poliziotto ausiliario. L'RdS a questo punto dopo
8 essersi nuovamente armato di pazienza si è preso il tempo di spiegare per l'ennesima volta che
9 era in dovere di attenersi alle regole e che Thomas K. avrebbe dovuto indossare almeno una
10 fisiera. Quando l'RdS ha cercato di spiegare le sue motivazioni, Thomas K. ha interrotto più
11 volte l'RdS con osservazioni che lo paragonavano ad "un sadico e che non sono affari suoi le
12 scelte che lui avrebbero preso". Alla fine ha strappato la fisiera dalla mano del RdS e si è
13 allontanato da lui lasciandolo solo sul posto.

14 Dopo questo incidente, l'RdS ha immediatamente chiamato il superiore di Thomas K., il
15 responsabile del settore, Christophe Scheiwiller, spiegandogli l'accaduto. In seguito, lo ha
16 incontrato, personalmente, per discuterne a quattro occhi. Durante un sopralluogo in azienda,
17 l'RdS ha visto che Thomas K. non indossava la mascherina nell'area degli uffici.
18 L'RdS a sua volta ha informato il responsabile del settore che aveva ricevuto l'ordine dal COO
19 di scortare Thomas K. fuori dall'edificio se non avesse indossato almeno una fisiera.
20 Il direttore del settore ha quindi mandato a casa Thomas K.
21 In questo modo si è potuto evitare il coinvolgimento della Polizia nell'accompagnare
22 Thomas K. fuori dallo stabile e di evitare un'ulteriore peggioramento.
Responsabile della sicurezza (RdS) dell'UPS Operations Center, Losanna

Nome: _____

Dal momento che il documento verrà consegnato al reparto legale e alle risorse umane, possibilmente desidera fare una bella figura e lasciare una buona impressione del suo operato. Quindi la preghiamo di controllare il documento e di evidenziare 5 punti che a suo avviso andrebbero aggiunti, migliorati e/o corretti. Presti attenzione sia alla parte linguistica come anche al contenuto dello scritto e apporti dei miglioramenti. A questo riguardo (se possibile) inserisca il numero delle singole righe che corrispondono al suo appunto.

| Nr. | Numero della riga | Miglioramento / Critica |
|------------|--------------------------|---|
| 1 | | Miglioramenti nel contenuto / Feedback: |
| 2 | | Miglioramenti nel contenuto / Feedback: |
| 3 | | Miglioramenti linguistico / Feedback: |
| 4 | | Miglioramenti linguistico / Feedback: |
| 5 | | Miglioramenti linguistico / Feedback: |

Compito 2: Allarme antiincendio

Nella centrale operativa di Losanna, i dipendenti hanno la possibilità di prelevare denaro da uno sportello automatico (Bancomat) in un apposito locale (che può essere utilizzato anche da esterni) per effettuare prelievi oppure versamenti. Venerdì scorso in questo locale è stato appiccato un fuoco con della carta e l'allarme antincendio si è attivato grazie al rilevatore del fumo. In allegato trovate il diario degli eventi redatto della società di sicurezza, che vigila a questo riguardo sullo stabile e che informa tempestivamente la centrale dei vigili del fuoco.

Evento

| | |
|---------|-----------|
| Cliente | Banca UPS |
|---------|-----------|

Annuncio

| | |
|---------------------------------------|---|
| Categoria | Emergenze/chiamate di emergenza (linea rossa) |
| Data del annuncio | 11.03.2022 20:15 |
| Tipo di evento | Allarme fuoco |
| Sottotipo di evento | Pulsante manuale |
| Luogo | Centro operativo, Lausanne |
| Oggetto | A23 |
| Dettaglio – Oggetto videosorveglianza | Piano terra, locale Bancomat |

Notifica iniziale

| | |
|---|-------------------------|
| Numero del gruppo | Divisione 3649 HFM N520 |
| Orario arrivo sul luogo dei vigili del fuoco: | ore 20:18 |
| Orario partenza vigili del fuoco: | ore 20:35 |
| Comandante dei vigili del fuoco: | Louis Gavin |
| Veicolo: | VD1273 / VD1443 |

Azioni intraprese

Azione da parte di Daniel Peter, 11.03.2022 20:18
ZS 815/816 Graf Adrian
La propria pattuglia è stata informata/convocata

Azione da parte di René Curti, 11.03.2022 20:18
I vigili del fuoco sono stati informati /convocati
I vigili del fuoco comunicano che quando scatta il pulsante manuale, l'intervento è immediato.

Azione da parte di René Curti, 11.03.2022 20:23
Informazione a terzi Banca UPS, responsabile della sicurezza
È stato lasciato un messaggio sul Combox.

Azione da parte di René Curti, 11.03.2022 20:24
La polizia è stata convocata da parte dei vigili del fuoco, per motivi di tentato incendio doloso

Azione da parte di René Curti, 11.03.2022 20:25
Informazione da parte di terzi (RdS) al personale della Banca UPS, tramite l'app «e-mergency»
Elemento di testo: situazione sotto controllo

Azione da parte di René Curti, 11.03.2022 20:45
Comunicazione a Banca UPS, centro operativo Lausanne; danno (lavori di pulizia / lavori di riparazione) il costo del danno ammonta a circa CHF 3'000

Azione da parte di René Curti, 12.03.2022 17:00
L'intervento è concluso

Nome: _____

I vigili del fuoco partono dal presupposto che si tratti di un incendio doloso. La polizia le consegnerà il «Modulo di denuncia per incendio doloso» e le chiederà di annotare i fatti in 4-5 frasi.

Tutte le altre formalità saranno espletate direttamente dalla polizia.

Si assicuri che i fatti siano presentati in modo comprensibile e linguisticamente corretto.

Nome: _____

Compito 3: Avviso scritto fissato davanti alle porte dei locali palestra

Nel centro operativo della Banca UPS a Losanna si trova anche una palestra. I collaboratori hanno l'opportunità di cambiarsi, fare la doccia e di esercitare un po' di sport. In due sale fitness i collaboratori hanno a disposizione sia attrezzi per allenamento della forza che attrezzi per la resistenza. Ultimamente avete notato che nelle palestre si consuma alcool e che purtroppo qualcuno si permette di fumare negli spogliatoi. Allo stesso modo, si verificano ripetutamente condizioni non igieniche (tra cui nelle docce degli uomini qualcuno si rade durante la doccia). Lei desidera avvertire e richiamare all'ordine il suo personale attraverso un'informazione scritta, da fissare in modo visibile a tutti, nella bacheca delle informazioni e davanti alle porte dei locali palestra. L'ufficio dei grafici della Banca UPS la assisterà nella progettazione grafica. Questo ufficio le chiede gentilmente di scrivere a mano su un foglio di carta il testo da esporre (formato A4). Si assicuri che la formulazione del testo sia adeguato e comprensibile a tutto il personale che frequenta le palestre.

Nome: _____

Il suo capo non ha approvato la sua decisione di apporre questa informazione davanti alle porte della palestra e nella bacheca. A questo punto vi propone le seguenti alternative. Spieghi i motivi per cui lei non desidera optare per tali alternative.

| Proposta | La sua motivazione |
|--|---------------------------|
| Invio di una e-mail a tutti i collaboratori | |
| Informazione tramite rete interna, Intranet Top-News | |
| Spedire una lettera a tutti i collaboratori. | |

Compito 4: WhatsApp fastidioso

La direzione della Banca UPS ha deciso che la maggior parte della corrispondenza in arrivo sarà trattata in formato digitale presso il centro operativo. Il processo postale prevede che tutta la posta in arrivo (sia interna che esterna) venga scansionata e messa a disposizione dei collaboratori via e-mail o tramite uno spazio di lavoro digitale condiviso (Intranet). Gli invii postali che non possono essere scannerizzati devono essere prelevati dai collaboratori presso uno scaffale a compartimenti chiusi. A tal fine, i collaboratori ricevono un invito di ritiro (via e-mail o SMS).

Oggi lei ha ricevuto il seguente messaggio WhatsApp sul suo numero di cellulare privato.

Buongiorno responsabile FM-D

Considero il nuovo sistema postale nient'altro che spazzatura. Oggi ho trovato una busta interna buttata davanti alla porta del mio ufficio. Sono certa che un mio collaboratore abbia lasciato la busta davanti alla mia porta. Così non va, non funziona più niente – le chiedo di ripristinare tempestivamente la precedente soluzione postale che a mio avviso funzionava molto meglio.

Cordiali saluti

Silia Rast, direttrice

Oggi lei ha parlato dell' WhatsApp con il suo superiore. L'esito dell'incontro con il suo superiore è il seguente: la segretaria del direttore le scriverà una lettera di risposta per la direttrice Silia Rast. Tuttavia, la segretaria le chiede di fornirle delle informazioni necessarie, per evidenziare gli aspetti principali che lei desidera mettere in risalto. Alla segretaria bastano poche parole chiave per la redazione della lettera. Indichi telegraficamente 6 informazioni essenziali e pratiche per la preparazione della lettera di risposta.

Nome: _____

| Nr. | Proposta testo (è sufficiente esprimersi telegraficamente) |
|-----|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |

Compito 5: Colloquio con i collaboratori

Per la fine della prossima settimana lei ha concordato e organizzato con i suoi collaboratori il colloquio di lavoro per l'anno 2021/2022. La Banca UPS da molto valore all'aspetto che tutto il personale operativo collabori con i propri superiori nella stesura degli obiettivi da raggiungere per il 2022. Allo stesso tempo richiede anche dal proprio personale che fornisca un feedback sulle prestazioni e sul comportamento avuto nell'arco del 2021.

Dal momento che per lei è la prima volta che conduce questo tipo di colloquio con i collaboratori, si prenda il tempo di discuterne prima con il suo responsabile FM. Per l'occasione lui generosamente le mette a disposizione il suo personale programma di colloquio.

Fase 1: Avvio del colloquio

- Il personale viene informato sull'andamento generale del colloquio

Fase 2: Pianificazione 2022

- Che cosa deve essere mantenuto?
- Che cosa deve essere migliorato?
- Quali compiti/attività vengono aggiunti e quali vengono eliminati?
- Comunicare gli obiettivi al dipendente.
- Come può avanzare professionalmente il dipendente?

Fase 3: Feedback 2021

- Cosa è andato bene dal punto di vista del collaboratore?
- Cosa avrebbe dovuto funzionare meglio dal punto di vista del collaboratore?
- Quanto è soddisfatto il collaboratore di se stesso, dell'ambiente e delle condizioni lavorative?

Fase 4: Futuro

- Quali sono i desideri del collaboratore per il futuro?
- In quale ruolo si vede tra XX anni?
- Che cosa desidera dal datore di lavoro?
- Quale possibilità di crescita e di carriera prospetta il superiore al suo collaboratore per il futuro?

Fase 5: Chiusura del colloquio

- Riassumere i risultati e le decisioni del colloquio
- Ci sono altri aspetti che il collaboratore desidera affrontare e discutere?
- Accomiatarsi in maniera positiva

Nome: _____

Personalmente lei non è del tutto convinta/o della struttura del formulario ricevuto dal suo diretto superiore per il colloquio con i suoi collaboratori. Indichi 6 potenziali miglioramenti (errori o elementi mancanti per l'ottimale percorso del colloquio).

| Nr. | Potenziali miglioramenti |
|-----|--------------------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |

Fine dell'esame