
Esame professionale Specialisti in HR

Parte d'esame 2: Risoluzione competente di un caso pratico

Posizione d'esame 2.1: Caso integrato

Opzione A

Situazione iniziale 2023

Incarico di lavoro

Situazione iniziale

Di seguito lavorerà su un caso pratico concreto. Il caso è composto da una situazione iniziale e da 4 descrizioni di casi separati con compiti.

La situazione iniziale verrà consegnata in forma cartacea e sarà a sua disposizione durante l'intero periodo d'esame.

La direzione d'esame le chiederà di aprire la parte elettronica corrispondente con il codice di accesso richiesto e di iniziare.

Prima della fine dei rispettivi 50 minuti (per parte), la direzione d'esame la informerà che il tempo sta per scadere. Se si completa o si termina la parte prima della fine del tempo d'esame, non è più possibile aprirla ed elaborarla.

La preghiamo di seguire le istruzioni della direzione d'esame.

Compito

Legga attentamente la situazione iniziale del caso ed esamini gli eventuali allegati.

Questo vale per tutte le parti successive.

Legga la descrizione del caso, controlli gli eventuali allegati ed elabori i compiti inserendo le sue risposte/soluzioni nel sistema «edoniq».

Indicazioni

- Lei è responsabile di tutte le attività di competenza di uno Specialista in HR presso la «Einkaufsglück SA». Pertanto, tutte le domande devono essere risposte da questo punto di vista o in relazione al caso.
- I requisiti per le risposte/soluzioni sono descritti in ogni compito e devono essere rispettati.
- Una frase completa deve contenere i seguenti criteri: soggetto, predicato e oggetto, nonché il segno di punteggiatura corrispondente.
- Nel caso di parole composte quali per esempio home office/work-life balance, queste contano solo come una parola chiave.
- Le soluzioni e le soluzioni parziali vengono valutate come CA (Correct Answer → risposta corretta).
- Le CA vengono convertite in punti alla fine dei singoli compiti secondo la «griglia di valutazione degli esperti».
- Avete a disposizione un totale di 210 minuti per completare il caso studio integrato.
- Avete a disposizione 50 minuti per ogni parte.
- La situazione iniziale può essere utilizzata fino alla fine dell'esame.
- La situazione iniziale e gli eventuali allegati dei compiti parziali possono essere utilizzati per appunti o evidenziazioni (note al testo) durante l'esame.
- Le soluzioni devono essere inserite nel sistema «edoniq».
- Al termine dell'esame, tutti gli appunti devono essere consegnati.
- Se è stata scelta solo la forma femminile o maschile, ciò non è da intendersi come una scelta di genere, ma è stato fatto esclusivamente per motivi di migliore leggibilità.

Situazione iniziale

Situazione iniziale per il caso «Einkaufsglück SA»

Lei lavora come Specialista in HR presso l'azienda Einkaufsglück SA. L'azienda impiega 520 dipendenti a tempo indeterminato. La sede principale è a Lucerna, mentre altre due sedi sono a Lugano e Losanna. Durante l'alta stagione, da fine ottobre a metà febbraio, sono impiegati altri 50 dipendenti temporanei. Einkaufsglück SA è un rivenditore online con centri logistici propri. Vende articoli utili per la casa, adatti come regali e per uso personale.

Einkaufsglück SA è stata fondata nel 1990 a Lucerna da Martin Flückiger. Aveva 25 anni quando è stata fondata l'azienda ed è tuttora l'unico proprietario e direttore. All'inizio l'azienda era un'impresa individuale ed è cresciuta costantemente. Già nel 2002 sono state fondate le due sedi aggiuntive. Dal 2020 gli anni di attività hanno avuto un successo superiore alla media e da allora il commercio online ha registrato un boom ininterrotto. Ciò si nota anche nella crescita del personale dell'azienda. La concorrenza è agguerrita sia a livello nazionale che internazionale. Le aspettative dei clienti sono tempi di consegna rapidi e un buon servizio.

Situazione attuale

I dipartimenti centralizzati quali HR, Acquisti, Finanze e IT si trovano nella sede principale di Einkaufsglück SA a Lucerna. I centri logistici, la vendita/marketing e il servizio clienti sono rappresentati sia nella sede centrale di Lucerna che nelle sedi di Lugano e Losanna.

In queste sedi lavorano diversi frontalieri che ogni giorno si spostano dalla Francia o dall'Italia per raggiungere Losanna rispettivamente Lugano. Inoltre, nel corso degli anni sono stati assunti diversi dipendenti stranieri provenienti dall'UE, ma anche da Paesi terzi, che risiedono in Svizzera.

L'azienda ha una struttura molto gerarchica ed è gestita in modo tradizionale. Il 20% dei dipendenti lavora in azienda da molti anni e appartiene alla stessa generazione del direttore, Martin Flückiger. Il reparto HR impiega il responsabile HR, due Specialisti in HR e due assistenti. Tutti i dipendenti di tutti i reparti sono impiegati a tempo pieno. Nella logistica, tra i 10 e i 50 dipendenti lavorano su base oraria, a seconda del carico di lavoro. Le posizioni retribuite a ore comportano anche la revisione trimestrale dell'assoggettamento alla LPP.

I dipendenti della Einkaufsglück SA sono una buona squadra e si trovano spesso insieme durante le pause o dopo il lavoro. Purtroppo, si stanno diffondendo varie voci che suscitano timori e preoccupazioni tra i dipendenti. Una delle voci riguarda lo spostamento della logistica ad un partner esterno.

Il progresso tecnologico è evidente anche in Einkaufsglück SA. Per stare al passo con le aziende concorrenti, Martin Flückiger investe i suoi profitti in nuove macchine per l'imballaggio e in software informatici di supporto per tutti i reparti. Non tutti i dipendenti riescono ad affrontare allo stesso modo la nuova tecnologia delle macchine e la digitalizzazione. Questo è particolarmente difficile per i dipendenti più anziani e di lunga data. Il signor Flückiger si preoccupa molto dell'interazione sociale con i dipendenti. Si sforza di garantire il trasferimento delle conoscenze tra le generazioni.

L'azienda è in fase di cambiamento per diventare più moderna. Trovare giovani talenti nelle vendite/marketing e nella logistica e trattenere le persone chiave in tutti i reparti è una grande sfida per la Einkaufsglück SA. Questo tema è molto importante per il responsabile HR, che sta cercando di trovare nuove soluzioni per risolvere il problema, come per esempio introduzione di nuovi orari e modelli di lavoro che finora non sono stati adottati. Anche nel reclutamento vorrebbe introdurre processi orientati al futuro per il Talentmanagement. Allo stesso tempo, è necessario rivedere tutti i regolamenti, mancano innovazioni importanti come, per esempio, il congedo di paternità o di assistenza.

A causa dei diversi carichi di lavoro, a volte molto elevati, alcuni dipendenti soffrono di eccessive sollecitazioni. Grazie a una gestione attenta della salute sul lavoro, potete prendervi cura dei vostri dipendenti e riconoscere tempestivamente situazioni critiche.

I suoi compiti quale Specialista in HR

- Assicurazioni sociali
- Gestione della salute in azienda
- Sviluppo del personale
- Supporto ai dipendenti
- Reclutamento del personale
- Supporto al responsabile HR

Sfide

- Dipendenti da diversi paesi
- Impiego di collaboratori a ore
- Sovraccarico dovuto a oscillazioni stagionali
- Trattenere i dipendenti in azienda
- Talentmanagement
- Congedo paternità/Congedo di assistenza
- Paure/Preoccupazioni dei dipendenti a causa delle voci di corridoio
- Rinnovare il processo di reclutamento
- Interazione sociale anche con i dipendenti più anziani, meno capaci di affrontare i cambiamenti tecnici
- Digitalizzazione
- Trasferimento delle conoscenze

Esiste il seguente materiale supplementare

- Organigramma della Einkaufsglück SA

Organigramma «Einkaufsglück SA»

