



International School  
of Veterinary  
Postgraduate  
Studies

**Certificate**  
**in Practice Management**  
**&**  
**Administration**  
*Cert ( PM&A)*

CONTATTI  
Villa Marialetizia  
Palazzo Trecchi, via Sigismondo Trecchi 20  
26100 Cremona  
Tel.0372 / 403542  
E-mail: [tittivilla@isvps.org](mailto:tittivilla@isvps.org)  
Sito Web: [www.isvps.org](http://www.isvps.org) (it)



## **Deadlines:**

### **Iscrizione esame : 31 Gennaio 2020**

Per iscrizione si intende l'invio di una e-mail alla segreteria ISVPS ([tittivilla@isvps.org](mailto:tittivilla@isvps.org)) in cui si indica l'intenzione di partecipare al primo appello dell'esame.

### **Open Essay : 30 Giugno 2020**

2 x 1.500 parole circa

I risultati verranno comunicati al termine di entrambe le prove d'esame.

### **Esame finale : 02 Ottobre 2020**

I Risultati verranno comunicati entro 6 settimane dalla data dell'esame

L'esame si terrà a Cremona in lingua italiana.

Per essere ammessi a partecipare all'esame i candidati dovranno:

- Frequentare tutti i moduli del corso firmando ogni giorno il Registro di presenza .  
È possibile terminare il percorso al massimo entro due itinerari consecutivi.
- Far pervenire gli elaborati ad ISVPS nei tempi stabiliti
- Completare tutti i quesiti online pre e post modulo

È possibile rimandare l'iscrizione alla sessione d'esame successiva inviando comunicazione scritta alla segreteria ISVPS entro 30 giorni dalla data dell'esame. In caso di mancata comunicazione, ISVPS considererà l'esame non superato e verrà richiesto un importo per l'iscrizione all'appello successivo.

Altre note:

- I candidati che si sottopongono all'esame e non ottengono "il Certificate" potranno ripetere l'esame all'appello successivo .
  - Iscrivendosi all'esame, i candidati accettano di rispettare la decisione degli esaminatori; in caso di contestazione possono presentare ricorso contro lo svolgimento dell'esame, ma non contro la valutazione degli esaminatori.
  - Qualsiasi ricorso deve essere presentato per iscritto al Presidente del Consiglio Accademico di ISVPS entro 30 giorni dalla pubblicazione dei risultati dell'esame. ISVPS invierà una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.
  - L'esame e tutte le attività connesse sono sotto la responsabilità di ISVPS; qualsiasi corrispondenza o ricorso deve perciò essere indirizzata ad ISVPS.
  - In nessun caso i candidati possono portare fuori dall'aula d'esame documenti inerenti alla prova.
  - I candidati che supereranno l'esame saranno inseriti nel registro dei veterinari certificati ISVPS consultabile sul sito [www.scivac.it](http://www.scivac.it) e sul sito [www.isvps.org](http://www.isvps.org) .
- Chi non desiderasse comparire nei registri, è pregato di farne richiesta ad ISVPS per iscritto.

# OPEN ESSAY: ISTRUZIONI

## Istruzioni

Ogni candidato presenterà, nelle date stabilite, due elaborati che saranno parte integrante della prova d'esame e pertanto verranno valutati dalla commissione esaminatrice di ISVPS .

Gli elaborati (**Open Essay**) in forma di report schematico e sintetico avranno un testo di circa **1.500 parole** ciascuno.

Questi dovranno trattare argomenti svolti durante l'itinerario con lo scopo di dimostrare le capacità del candidato di applicare quanto appreso, in merito all'argomento scelto, nel proprio contesto lavorativo. Il candidato dovrà dimostrare che la sua competenza professionale è cresciuta e migliorata.

Gli "Open Essay" devono essere inviati a ISVPS entro la data specificata nelle indicazioni che saranno fornite.

Una volta redatti dovranno essere inoltrati ad ISVPS caricando il file sul sito web [www.esvps.org\(it\)](http://www.esvps.org(it)) nella sezione dedicata "Area candidati".

## Struttura dei report in sezioni

Il report deve essere articolato in differenti sezioni ciascuna delle quali riceverà dalla commissione esaminatrice un punteggio che andrà a contribuire alla valutazione finale del candidato .

- **Sezione 1: TITOLO DELLA PAGINA**

Il titolo deve descrivere accuratamente l'argomento in circa 15-20 parole e dare all'esaminatore un'idea dello scopo, dell'ambito e della pertinenza del report alle tematiche del corso stesso. Ad esempio :

*"Applicazione del modello di marketing del 7P al lancio di una nuova sezione di chirurgia"*

Devono poi seguire i nomi degli autori.

Al **titolo** possono essere attribuiti fino a 5 punti basati sulla valutazione dei seguenti criteri :

Titolo della pagina	-----	Punteggio max
- Pertinenza del soggetto		<b>5 punti</b>
- Scopo del report		
- Ambito del report		
- Lunghezza del titolo		
- Nome dell'autore		

- **Sezione 2: SOMMARIO**

Il documento deve avere un "**Sommario**" (massimo 150 parole), che in breve rispetti le condizioni sotto riportate. Anche al **Sommario** possono essere attribuiti fino a 5 punti.

## Sommario

Punteggio max  
5 punti

- Chiara illustrazione dello scopo del report
- Chiara esposizione del problema / obiettivo / possibilmente in termini misurabili oggettivi
- Chiara identificazione della teoria / modello / procedura operativa standard (MTSOP) utilizzata
- Chiara enunciazione del risultato possibilmente in termini oggettivi misurabili
- Chiaro riferimento all'utilità del processo in termini di risultati dell'apprendimento

È estremamente importante spiegare la teoria, il modello o la procedura operativa standard (MTSOP) usata per analizzare la situazione o il problema che si intende affrontare in questo report.

Ad esempio, un **Sommario** potrebbe leggersi come segue:

*Questo report descrive come il modello di marketing del 7P è stato utilizzato per analizzare la strategia di marketing in relazione al lancio di un nuovo reparto di chirurgia presso la nostra Clinica. Il reparto non stava producendo il volume d'affari atteso. L'analisi ha dimostrato che, da quando è stato aperto 12 mesi fa, si sono registrati 400 clienti. È stato fissato l'obiettivo di registrare un totale di 1000 clienti nei prossimi 12-18 mesi, pari a una media di 55-85 al mese. Si è utilizzato il modello 7 P per rivedere i vari aspetti della strategia di marketing adottata per tentare di raggiungere l'obiettivo. Dieci mesi dopo il lancio della strategia il nuovo reparto di chirurgia ha registrato 700 clienti. Soprattutto, il modello 7 P si è rivelato un utile strumento di business per guidare il marketing di questo nuovo reparto.*

### • Sezione 3: INTRODUZIONE

Scopo dell'introduzione è inquadrare chiaramente il problema che si desiderava risolvere nella struttura veterinaria cui ci si riferisce.

Descrivere la circostanza facendo riferimento, se possibile, a dati quantificabili, come mancanza di turnover, mancanza di clienti, mancanza di personale ecc.

Descrivere la mentalità corrente / modello / teoria / procedura operativa standard vigenti prima dell'intervento e spiegare perché si usavano quei criteri. Forse perché non c'era un modello specifico; forse perché si era sempre fatto in quel modo. Perché non funzionava? Ha mai funzionato? È cambiato qualcosa che ha creato il problema? Queste riflessioni aiutano l'esaminatore a capire perché si è deciso di fare ciò che si è fatto.

All'introduzione possono essere attribuiti fino a 10 punti.

## Introduzione

Punteggio max  
10 punti

Panoramica del caso / situazione che si espande sulla definizione precedente e su misurazioni oggettive

Considerazione sullo stato attuale delle cose e / o MTSOP

Limitazioni di questo MTSOP corrente

Cosa è cambiato per rendere inefficace l'attuale MTSOP?

Esplicita dichiarazione d'intenti.

## Sezioni 4 e 5 - Report del progetto

Qui si illustra ampiamente il progetto .Il report del progetto ha 2 sezioni; la prima per spiegare la teoria / modello / SOP che si è deciso di adottare e la seconda per illustrare come è stata applicata. Da quali altri modelli / strumenti di gestione si poteva scegliere ? Perché si è scelto questo? Spiegare la logica / il principio / le ipotesi alla base di ciò che si è scelto. Al report possono essere attribuiti fino a 10 punti.

- **Sezione 4: IL REPORT DEL PROGETTO** -----

- **Consapevolezza e comprensione teorica**

**Punteggio max  
10 punti**

Dimostrare di conoscere una logica su cui analizzare il problema / situazione usando un MTSOP specifico

Dimostrare di conoscere la letteratura disponibile per analizzare il problema / problema e darne i riferimenti

Dimostrare di comprendere l'importanza degli MTSOP disponibili in letteratura

L'applicazione della teoria, del modello o dell'approccio è una sezione chiave del rapporto. Ad essa si possono attribuire fino a 25 punti . Scopo di questa sezione è dimostrare la differenza tra l' essere appena informato in proposito e invece comprendere il business , avere dimestichezza con la materia ed essere in grado di operare delle scelte utilizzando la conoscenza. L'applicazione di questa conoscenza è valutata secondo i criteri seguenti.

- **Sezione 5: APPLICAZIONE DELLA TEORIA** -----

- **Testimonianza di un piano di esecuzione**

**Punteggio max  
25 punti**

A chi si applica l'intervento? Autore, team , Clinica?

Quali sistemi erano coinvolti e quali cambiamenti specifici dovevano essere fatti?

Dove è avvenuto?

Quando è successo? Per quanto tempo è stato monitorato l'intervento?

Come? Quali nuove abilità o comportamenti specifici sono stati usati per effettuare il cambiamento?

- **Sezione 6: RISULTATI**

Questa sezione non deve essere lunga ma deve illustrare chiaramente gli esiti, preferibilmente in termini quantificabili, conseguenza delle azioni effettuate. Qui è possibile che si ripetano informazioni già fornite nel **sommario**.

Possono essere utili tabelle che confrontano la situazione precedente con quella successiva paragonate all'obiettivo atteso .

Si prega di considerare , che il punteggio attribuito è disgiunto dall'eventuale raggiungimento dell' obiettivo ma vuole valutare il corretto approccio al problema.

Forse addirittura il migliore insegnamento ricavato dall'intero progetto è che il modello, o metodo di gestione, scelto non è stato utile e quindi non lo si consiglierebbe per risolvere quel tipo di problema.

A questa sezione si possono attribuire fino a 10 punti.

### **La sezione dei risultati**

Che cosa è successo? Testimonianza di una chiara affermazione del buon risultato dell'intervento  
Come è stato misurato? Riferirsi a misure oggettive  
In che modo il risultato è stato paragonato agli obiettivi posti?  
Quali sono stati i benefici percepiti di questo intervento? Quantitativi /qualitativi?

-----  
**Punteggio max  
10 punti**

### **Sezione 7 e 8: Discussione**

La discussione ha 2 sezioni.

La prima , **sezione 7 Impostazione** è un breve promemoria introduttivo dello scopo e delle finalità del report, il problema originale, il MTSOP utilizzato e un riassunto in una riga dell'esito finale. Questo perché se qualcuno saltasse direttamente alla sezione di discussione sarebbe opportuno attirare la sua attenzione dandogli delle prospettive di ciò di cui si sta parlando. Ad essa si possono attribuire fino a 5 punti .

- **La discussione**

- Sezione 7: IMPOSTAZIONE**

- Riferimento allo scopo del report  
Riferimento al problema o alla situazione di partenza  
Riferimento al MTSOP utilizzato  
Riferimento all'esito finale

-----  
**Punteggio max  
5 punti**

Lo scopo di questo corso è migliorare la consapevolezza e la conoscenza del business e della gestione di modelli, teorie e tecniche. Nessuno di questi strumenti è perfetto. A volte essi possono aiutare a pensare attraverso esempi di business e di gestione , talvolta non aggiungono molto.

Lo scopo di questa sezione 8 , a cui si possono attribuire fino a 10 punti , è discutere quanto si siano trovati utili la teoria o il modello in relazione alla soluzione di una certa situazione e se si pensa che il modello possa essere adattato o migliorato per altre circostanze. Questo è perfettamente legittimo!

- **La discussione**

- Sezione 8: ANALISI CRITICA**

- Dimostrare consapevolezza dei benefici e dei limiti dei MTSOP usati in questa situazione  
Interrogazione delle ipotesi chiave / premesse relative alla scelta e all'applicazione di MTSOP

-----  
**Punteggio max  
5 punti**

### **Sezione 9 Conclusione e riflessione**

Il focus di questo corso è ampliare le competenze , imparare nuove cose. Lo scopo del "report" , che costituisce l' "**Open Essay**" , è dare consapevolezza di quanto si è acquisito facendone comprendere l'utilità e questa sezione, a cui si possono attribuire fino a 10 punti , lo evidenzia.

La capacità di riflettere sulla base delle nuove competenze così come il rendersi conto che si ha ancora bisogno di imparare sono condizioni essenziali per il buon mantenimento dell'efficienza personale.



## Sezione 9: CONCLUSIONE E RIFLESSIONE

-----  
**Punteggio max  
10 punti**

Dimostrare consapevolezza dell'utilità di ciò che è stato insegnato /  
presentato nel corso

Quale nuovo MTSOP ha imparato l'autore del report?

Quali nuove abilità ha imparato come risultato dell'applicazione  
di questo MTSOP?

Altri risultati di apprendimento

### **Presentazione e stile**

Verranno detratti punti per un layout non strutturato, ripetuti errori di battitura ,  
errori di ortografia , errori di grammatica. Controllare bene il lavoro prima di  
trasmetterlo.

Gli "OPEN ESSAYS elaborati devono essere presentati in una forma professionale  
utilizzando le seguenti linee guida:

- Mantenere ciascuno dei 2 saggi in una dimensione complessiva di circa 1500  
parole.
- Utilizzare un linguaggio appropriato efficace e professionale. Esprimersi in "terza  
persona" evitare errori di grammatica, ortografia e punteggiatura per non incorrere  
in penalizzazioni.
- Il testo dei saggi dovrebbe essere scritto mediante Word-Processor ( su computer,  
font "Arial", 12pt; doppio spazio) per fornire un aspetto professionale agli elaborati.
- Numerare progressivamente le pagine in modo chiaro
- Presentazione e stile contribuiscono al punteggio finale con un massimo di 5 punti.

### **Presentazione / formato / stile**

-----  
**Punteggio max  
5 punti**

Layout organizzato in sezioni in maniera chiara e logica

Ortografia

Grammatica

Stile di scrittura del Report / usare la terza persona

### **Riferimenti a documentazione esistente**

Se il Report fa riferimento a fonti documentali esistenti dette fonti devono essere  
chiaramente segnalate ed elencate in un indice alla fine del rapporto. Se ci si  
riferisce a un modello o ad una teoria di gestione si deve citare la provenienza. Se si  
sta esprimendo un'opinione personale, spiegare il motivo per cui si ha questa  
opinione.

Si prega di NON fare affermazioni generiche prese direttamente da libri di testo  
senza fare riferimento ad essi. Si incorrerebbe in penalizzazione ! Ad esempio, alcuni  
"case report" contengono affermazioni come "il marketing è essenziale per qualsiasi  
Clinica veterinaria moderna". Chi lo dice? É davvero essenziale? Alcune Cliniche  
prosperano senza fare alcun marketing! È meglio dire "il Marketing s'è verificato  
attività importante nella gestione delle Cliniche moderne quando la competizione  
tra esse è particolarmente intensa (Smith, 2000). "

Il nome dell'autore e l'anno dell'edizione saranno posti tra parentesi, ad esempio (Smith 1980). Se il nome dell'autore è parte integrante della frase citata andrà posta tra parentesi solo la data, ad esempio "... come segnalato da Smith (1980)". Per più di due autori si indicherà: "... (Smith e altri 1980)". Se si citeranno più riferimenti essi saranno collocati in ordine cronologico. Alla fine del Report tutti i riferimenti saranno elencati in un indice secondo l'ordine alfabetico del cognome dell'autore, come segue: Cognome dell'autore e iniziali del suo nome, anno di pubblicazione tra parentesi, titolo completo del documento, titolo completo della rivista su cui il documento è pubblicato, numero della rivista e numeri delle pagine in cui il documento citato è riportato, ad es. *Howard, BD (2002) Managing Your Staff, Veterinary Economics 162, 32-36.*

I riferimenti ai libri saranno indicati come segue: cognome dell'autore e iniziali del suo nome, data di pubblicazione tra parentesi, eventuale nome del capitolo o della sezione, titolo completo di libro, editori e luogo di pubblicazione e pagine a cui si fa riferimento, ad esempio *Bennett, R., (1994): Personal Effectiveness, 2nd Edn, Kogan Page, Londra, pp89-94.*

Anche l'indicazione dei riferimenti costituisce punteggio fino a 5 punti.

### Indicazione dei riferimenti

----- Punteggio max  
5 punti

**Titoli dell'Open Essay.** Si possono scegliere due tra i seguenti, o scegliere da qualsiasi parte del programma del corso:

- 1) Il Chartered Institute of Marketing definisce il **marketing** come " il processo di gestione finalizzato a identificare, anticipare e soddisfare proficuamente i bisogni del cliente ". Discutete di come avete applicato questo approccio all'interno della vostra organizzazione veterinaria.
- 2) Descrivete come state usando il foglio Profitti e Perdite per monitorare l'impatto di un intervento di gestione all'interno della vostra organizzazione veterinaria.
- 3) Descrivete come avete definito e utilizzato un budget per testare la posizione finanziaria della vostra organizzazione veterinaria.
- 4) Descrivete come la conoscenza delle leggi sul lavoro vi hanno aiutato a evitare potenziali complicazioni nella gestione del personale impiegato.
- 5) Descrivete una situazione in cui avete svolto le vostre funzioni manageriali dovendo considerare aspetti di etica e welfare .
- 6) Descrivete come la conoscenza delle leggi relative a uno dei seguenti argomenti ha influenzato il vostro modo di agire in situazioni aziendali senza compromettere la vostra posizione o la vostra convenienza: l'approvvigionamento di materiali, lo stoccaggio e lo smaltimento di farmaci, la produzione, conservazione e smaltimento di rifiuti clinici o le norme sulla salute e la si
- 7) Descrivete come avete concepito e implementato una strategia di servizio clienti, che ha contribuito a rinsaldare i rapporti con l'utenza , all'interno della vostra organizzazione veterinaria .

8) Descrivete come avete concepito e implementato una strategia di branding ( fidelizzazione al marchio) che ha contribuito a rinsaldare i rapporti con l'utenza all'interno della vostra organizzazione veterinaria.

9) Descrivete come avete concepito e implementato una strategia di contatti online e / o una strategia di social media che ha contribuito a rinsaldare i rapporti con l'utenza all'interno della vostra organizzazione veterinaria.

10) Descrivete come avete formato un dipendente per migliorare le sue prestazioni.



International School  
of Veterinary  
Postgraduate  
Studies

CONTATTI

Villa Marialetizia

Palazzo Trecchi, via Sigismondo Trecchi 20

26100 Cremona

Tel.0372 / 403542

E-mail: [tittivilla@isvps.org](mailto:tittivilla@isvps.org)

Sito Web: [www.isvps.org](http://www.isvps.org) (it)