

Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP (stato: 23.11.2021)

Parte d'esame 1: Lavoro pratico – Riassunto della valutazione

I contenuti evidenziati in giallo possono essere concretizzati dall'organo responsabile.

Data esame _____ Nome persona candidata _____

Titolo del caso di studio guidato						
Voce d'esame	Criterio di valutazione	Punti possibili	Ponderazione	Punti ottenuti	Nota per voce d'esame	Ponderazione
1	Casella di posta elettronica (CCO a)					25%
	Definizione delle priorità	3				
	Motivazione delle priorità definite	3	x2			
	Garanzia della completezza	3				
2	Gioco di ruolo (CCO b)					25%
	Ricezione professionale di clienti e fornitori	3				
	Rilevamento di esigenze	3	x2			
	Consulenza convincente a clienti e fornitori	3				
3	Simulazione pratica e situazioni critiche determinanti per il successo (CCO c-e)					50%
	Simulazione pratica: descrizione/applicazione corretta della situazione	3	x2			
	Situazione critica determinante per il successo 1: spiegazione della procedura	3				
	Situazione critica determinante per il successo 2: spiegazione della procedura	3				

Nota complessiva

	<Nome perito d'esame A>	<Nome perito d'esame B>
Nome perito d'esame		
Firma	_____	_____
Data	_____	_____

Il formulario di valutazione e di osservazione va consegnato firmato al segretariato degli esami.

Tabella di conversione / Scala delle note*

	Voci d'esame 1-3
6	12
5,5	11
5	9-10
4,5	8
4	7
3,5	6
3	5
2,5	3-4
2	2
1,5	1
1	0

* Formula per il calcolo:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP

1 Casella di posta elettronica (CCO a)

<Nel campo «Osservazione» possono essere elencati sottocriteri opzionali (per es. successioni, completezza).>

Criterio di valutazione 1: Definizione delle priorità

Domanda chiave: La persona candidata definisce le priorità in modo opportuno?

Osservazione	Valutazione	Punti
	La persona candidata definisce in modo opportuno le priorità A-D.	3
	La persona candidata definisce in modo opportuno la metà o più della metà delle priorità A-D.	2
	La persona candidata definisce in modo opportuno meno della metà delle priorità A-D.	1
	La persona candidata definisce le priorità A-D senza alcuna correlazione logica.	0

Motivazione

Criterio di valutazione 2: Motivazione delle priorità definite

Domanda chiave: La persona candidata motiva in modo ricostruibile le priorità definite?

Osservazione	Valutazione	Punti
	La persona candidata motiva in modo ricostruibile tutte le priorità definite.	3
	La persona candidata motiva in modo ricostruibile la metà o più della metà delle priorità definite.	2
	La persona candidata motiva in modo ricostruibile meno della metà delle priorità definite.	1
	La persona candidata non motiva in modo ricostruibile nessuna delle priorità definite.	0

Motivazione

Criterio di valutazione 3: Garanzia della completezza

Domanda chiave: La persona candidata considera tutte le informazioni e gli ausili a disposizione?

Osservazione	Valutazione	Punti
	La persona candidata considera tutte le informazioni e gli ausili.	3
	La persona candidata considera in modo ricostruibile la metà o più della metà delle informazioni e degli ausili.	2
	La persona candidata considera in modo ricostruibile meno della metà delle informazioni e degli ausili.	1
	La persona candidata non considera nessuna informazione e nessun ausilio.	0

Motivazione

Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP

2 Gioco di ruolo (CCO b)

Criterio di valutazione 1: Ricezione professionale di clienti e fornitori

Domanda chiave: La persona candidata accoglie in modo professionale clienti e fornitori?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Primo contatto mirato</i>	La persona candidata imposta in modo professionale il primo contatto. Accoglie il cliente o il fornitore con forme comportamentali positive. Interpreta i segnali verbali e non verbali dell'interlocutore e reagisce di conseguenza.	3
<i>Applicazione di forme comportamentali positive</i>	Il primo contatto della persona candidata presenta divergenze minime da un'attuazione professionale.	2
<i>Identificazione di segnali verbali e non verbali</i>	Il primo contatto della persona candidata presenta divergenze notevoli un'attuazione professionale.	1
	Il primo contatto della persona candidata non è professionale e/o non è presente.	0

Motivazione

Criterio di valutazione 2: Rilevamento di esigenze

Domanda chiave: La persona candidata rileva in modo completo le prime esigenze di clienti e fornitori e le elabora in modo idoneo?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Rilevamento preciso di esigenze</i>	La persona candidata rileva in modo preciso le prime esigenze. Risponde in modo adeguato a richieste su prodotti e servizi e le inoltra all'organo competente.	3
<i>Risposta adeguata a domande</i>	L'analisi del fabbisogno della persona candidata presenta divergenze minime da un rilevamento completo delle esigenze e da una gestione idonea delle stesse.	2
<i>Inoltro corretto delle richieste</i>	L'analisi del fabbisogno della persona candidata presenta divergenze notevoli da un rilevamento completo delle esigenze e da una gestione idonea delle stesse.	1
	L'analisi del fabbisogno della persona candidata è inutilizzabile e/o diverge completamente da un rilevamento completo delle esigenze e da una gestione idonea delle stesse.	0

Motivazione

Criterio di valutazione 3: Consulenza convincente a clienti e fornitori

Domanda chiave: La persona candidata fornisce consulenza in modo convincente e mirato?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Consulenza strutturata e neutra</i>	La persona candidata fornisce una consulenza strutturata e neutra a clienti e fornitori. Fornisce prodotti e servizi in modo mirato in base alle esigenze. In caso di obiezioni fornisce argomentazioni oggettive e orientate alla risoluzione dei conflitti.	3
<i>Fornitura di prodotti/servizi adeguata alle esigenze</i>	La consulenza della persona candidata presenta divergenze minime da una consulenza tecnica e convincente.	2
<i>Argomentazione oggettiva e orientata alla risoluzione dei conflitti in caso di obiezioni</i>	La consulenza della persona candidata presenta divergenze notevoli da una consulenza tecnica e convincente.	1
	La consulenza della persona candidata è inutilizzabile e/o incomprensibile.	0

Motivazione

Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP

3 Simulazione pratica e situazioni critiche determinanti per il successo (CCO c-e)

Simulazione pratica

<I criteri devono essere riferiti alle problematiche / ai casi concreti!>

<Nel campo «Osservazione» possono essere elencati sottocriteri opzionali (per es. successioni, completezza).>

Criterio di valutazione 1: Descrizione/Applicazione corretta della situazione

Domanda chiave: La persona candidata descrive in modo completo e corretto il proprio agire nella situazione rappresentata? OPPURE attua in modo completo e corretto la sua azione?

Osservazione	Valutazione	Punti
	La risposta della persona candidata è completa: l'azione è descritta o eseguita in modo completo. La successione delle tappe operative è corretta.	3
	La risposta della persona candidata presenta divergenze minime dalla risposta modello.	2
	La risposta della persona candidata presenta divergenze notevoli dalla risposta modello.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello.	0

Motivazione

Situazione critica determinante per il successo 1

Criterio di valutazione 3: Spiegazione della procedura

Domanda chiave: La persona candidata spiega una procedura plausibile nella situazione descritta?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Fasi procedurali</i>	La persona candidata descrive i punti centrali di una procedura professionale nella situazione prescritta. La procedura è motivata in modo ricostruibile. La successione dei singoli punti è opportuna.	3
<i>Motivazione della procedura</i>	La risposta della persona candidata presenta divergenze minime dalla risposta modello.	2
<i>Successione delle singole fasi</i>	La risposta della persona candidata presenta divergenze notevoli dalla risposta modello.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello.	0

Motivazione

Situazione critica determinante per il successo 2

Criterio di valutazione 4: Spiegazione della procedura

Domanda chiave: La persona candidata spiega una procedura plausibile nella situazione descritta?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Fasi procedurali</i>	La persona candidata descrive i punti centrali di una procedura professionale nella situazione prescritta. La procedura è motivata in modo ricostruibile. La successione dei singoli punti è opportuna.	3
<i>Motivazione della procedura</i>	La risposta della persona candidata presenta divergenze minime dalla risposta modello.	2
<i>Successione delle singole fasi</i>	La risposta della persona candidata presenta divergenze notevoli dalla risposta modello.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello.	0

Motivazione

Spiegazione dei livelli di bravura dei criteri di valutazione

3 punti	<p>È stata fornita una risposta completa alla problematica. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati in modo da buono a ottimo. La persona candidata ha fornito una prestazione solida.</p>
2 punti	<p>La risposta presenta divergenze minime dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le affermazioni sono in parte lacunose. • Le affermazioni sono in parte superficiali e generiche. • Le risposte sono in linea di massima corrette ma a malapena motivate. • Le motivazioni non sono sempre ricostruibili. • Le risposte sono orientate in misura insufficiente alla problematica.
1 punto	<p>La risposta presenta divergenze notevoli dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le affermazioni sono spesso lacunose. • Le affermazioni sono per la maggior parte superficiali e generiche. • Le risposte sono in linea di massima corrette ma non motivate. • Le motivazioni sono lacunose o ricostruibili solo in parte. • Le risposte sono puntualmente errate. • Le risposte non sono orientate in modo specifico ai gruppi d'interesse.
0 punti	<p>La risposta della persona candidata è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello. Di seguito alcuni esempi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attuazione lacunosa della problematica (manca la risposta a ciò che viene chiesto). • Affermazioni e/o motivazioni errate. • Risposte non strutturate e non sistematiche.