

---

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

---

**Parte d'esame 2: Conoscenze professionali e cultura generale nella scuola professionale  
– orale**

Data esame \_\_\_\_\_ Nome persona candidata \_\_\_\_\_

N. pers. candidata \_\_\_\_\_ Classe \_\_\_\_\_

<b>2.2 orale: gioco di ruolo e situazioni critiche determinanti per il successo (CCO b)</b>		
<b>Criterio di valutazione</b>	<b>Punti possibili</b>	<b>Punti ottenuti</b>
<b>Gioco di ruolo (lingua straniera)</b>		
Metodi di colloquio	3	
Condurre colloqui adeguati alle situazioni	3	
Applicazione linguistica	3	
<b>Situazioni critiche determinanti per il successo (lingua nazionale)</b>		
Situazione critica determinante per il successo 1: tecniche di comunicazione	3	
Situazione critica determinante per il successo 2: tecniche di comunicazione	3	
<b>Punteggio complessivo</b>	<b>15</b>	
<b>Nota</b>		

	<Nome responsabile PQ A>	<Nome responsabile PQ B>
Nome		
Firma	_____	_____
Data	_____	_____

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

**Tabella di conversione / Scala delle note\***

	Parte 2.2
6	15
5,5	13-14
5	12
4,5	10-11
4	9
3,5	7-8
3	6
2,5	4-5
2	3
1,5	1-2
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

### Gioco di ruolo

È svolto in una lingua straniera.

Gioco di ruolo (lingua straniera)		Valutazione			
Criterio di valutazione 1: Metodi di colloquio		Osservazione			
Domanda chiave: La persona candidata applica in modo mirato i metodi e le tecniche importanti di un colloquio con un cliente o un fornitore in una lingua straniera?					
La persona candidata utilizza metodi e tecniche appropriati per il colloquio in modo mirato e fornendo sostegno.	3				
Il colloquio presenta divergenze minime dall'utilizzo ideale dei metodi e delle tecniche.	2				
Il colloquio presenta divergenze notevoli dall'utilizzo ideale dei metodi e delle tecniche.	1				
L'utilizzo dei metodi e delle tecniche scelte è inopportuno.	0				
Motivazione					

Gioco di ruolo (lingua straniera)		Valutazione			
<b>Criterio di valutazione 2: Condurre colloqui adeguati alle situazioni</b> Domanda chiave: La persona candidata conduce il colloquio in modo strutturato, chiaro dal punto di vista dei ruoli e orientato all’interlocutore in una lingua straniera?		Osservazione			
La persona candidata conduce il colloquio in modo corrispondente al suo ruolo, strutturandolo in modo chiaro. Affronta verbalmente e non verbalmente il suo interlocutore nella lingua straniera.	3				
La prestazione della persona candidata presenta divergenze minime da un colloquio adeguato alla situazione.	2				
La prestazione della persona candidata presenta divergenze notevoli da un colloquio adeguato alla situazione.	1				
La prestazione della persona candidata non è valutabile.	0				
Motivazione					

Gioco di ruolo (lingua straniera)		Valutazione			
Criterio di valutazione 3: Applicazione linguistica		Osservazione			
Domanda chiave: L'applicazione linguistica (vocabolario, strutture linguistiche, ecc.) è conforme al livello di competenza A2 del QCER?					
L'applicazione linguistica della persona candidata presenta la differenziazione auspicata e un vocabolario corrispondente conformemente al livello di competenze A2. Le strutture linguistiche rendono il colloquio chiaro dal punto di vista logico.	3				
La differenziazione e il vocabolario della persona candidata sono per la maggior parte conformi a un solido livello A2. Le strutture linguistiche sono scelte per la maggior parte in modo ricostruibile e favoriscono la comprensione del colloquio.	2				
La differenziazione e il vocabolario della persona candidata sono solo in parte conformi a un solido livello A2. Le strutture linguistiche sono scelte per la maggior parte in modo non logico e compromettono la comprensione.	1				
La differenziazione e il vocabolario della persona candidata non sono conformi a un solido livello A2. Le strutture linguistiche mancano del tutto, rendendo incomprensibile il colloquio.	0				
Motivazione					

## Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP

### Situazione critica determinante per il successo 1 (lingua nazionale)

#### Criterio di valutazione 1: Tecniche di comunicazione

**Domanda chiave:** La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta? Utilizza correttamente le tecniche di comunicazione?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Comunicazione adeguata</i>	La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta. Le tecniche di comunicazione sono utilizzate in modo mirato. La valutazione della situazione e la motivazione della procedura sono ricostruibili.	3
<i>Tecniche di comunicazione utilizzate</i>	La risposta della persona candidata presenta divergenze minime dalla risposta modello.	2
<i>Valutazione della situazione / Motivazione della procedura</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
<b>Motivazione</b>		

## Situazione critica determinante per il successo 2 (lingua nazionale)

### Criterio di valutazione 1: Tecniche di comunicazione

**Domanda chiave:** La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta? Utilizza correttamente le tecniche di comunicazione?

Osservazione	Valutazione	Punti
<i>Comunicazione adeguata</i>	La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta. Le tecniche di comunicazione sono utilizzate in modo mirato. La valutazione della situazione e la motivazione della procedura sono ricostruibili.	3
<i>Tecniche di comunicazione utilizzate</i>	La risposta della persona candidata presenta divergenze minime dalla risposta modello.	2
<i>Valutazione della situazione / Motivazione della procedura</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	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.
2 punti	La risposta presenta divergenze minime dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le affermazioni sono in parte lacunose.</li> <li>• Le affermazioni sono in parte superficiali e generiche.</li> <li>• Le risposte sono in linea di massima corrette ma a malapena motivate.</li> <li>• Le motivazioni non sono sempre ricostruibili.</li> <li>• Le risposte sono orientate in misura insufficiente alla problematica.</li> </ul>
1 punto	La risposta presenta divergenze notevoli dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le affermazioni sono spesso lacunose.</li> <li>• Le affermazioni sono per la maggior parte superficiali e generiche.</li> <li>• Le risposte sono in linea di massima corrette ma non motivate.</li> <li>• Le motivazioni sono lacunose o ricostruibili solo in parte.</li> <li>• Le risposte sono puntualmente errate.</li> <li>• Le risposte non sono orientate in modo specifico ai gruppi d'interesse.</li> </ul>
0 punti	La risposta della persona candidata è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello. Di seguito alcuni esempi. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione lacunosa della problematica (manca la risposta a ciò che viene chiesto).</li> <li>• Affermazioni e/o motivazioni errate.</li> <li>• Risposte non strutturate e non sistematiche.</li> </ul>