

Esame finale «Pratica professionale – orale» per impiegati di commercio del ramo di formazione e d'esame Servizi e amministrazione (S&A)

Direttive per i periti d'esame

A Estratti dall'ordinanza sulla formazione e dal piano di formazione

Ordinanza del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2015) sulla formazione professionale di base Impiegato/o di commercio con attestato federale di capacità (AFC)

Sezione 8 Procedura di qualificazione

Art. 21 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella parte aziendale della procedura di qualificazione con esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. pratica professionale – scritto: questo esame verte sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (l'esame dura 90-120 minuti) ¹;
- b. pratica professionale – orale: questo esame si svolge sotto forma di colloquio professionale e di gioco di ruolo e verte sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (l'esame dura 30 minuti);

Art. 22 Superamento dell'esame finale, calcolo e ponderazione delle note

² La nota della parte aziendale è data dalla media arrotondata a un decimale delle seguenti note di materia con la seguente ponderazione:

- a. pratica professionale – scritto (ponderazione 1/4);
- b. pratica professionale – orale (ponderazione 1/4);
- c. nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale (ponderazione 1/2).

Piano di formazione Impiegato/a di commercio AFC del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2015) per la formazione di base organizzata dall'azienda [e piano di formazione impiegato/a di commercio AFC del 21 novembre 2014 per la formazione di base organizzata dalla scuola]

Parte D: Procedura di qualificazione

1.1.2 [1.5] Quadro applicabile a tutti i rami relativo a "Pratica professionale – orale"

- L'esame orale si orienta a situazioni che richiedono capacità comunicative e contenuti di pratica professionale applicati sia in azienda sia nei corsi interaziendali (*nella formazione pratica che avviene in tutti i luoghi di formazione*).

¹ L'esame scritto del ramo di formazione e d'esame S&A dura 90 minuti.

- L'esame persegue l'obiettivo di rilevare sia la capacità di operare in modo professionalmente qualificato sia l'interazione fra pensiero e azione nell'affrontare le situazioni operative professionali nonché di rappresentare situazioni operative concrete della pratica professionale.
- Questo campo di qualificazione comprende il campo di competenze professionali "Ramo e azienda" giusta il punto 1.1 del piano di formazione, parte A [obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali relativi ad azienda e corsi interaziendali] e può comprendere competenze metodologiche, sociali e personali scelte giusta i punti 2 e 3 del piano di formazione.
- Un rapporto sulla pratica professionale allestito dall'azienda di formazione e dalle candidate / dai candidati oppure un altro strumento stabilito dal ramo di formazione e d'esame rappresentano la base per l'esame orale. [...]
- Il metodo del colloquio professionale o del gioco di ruolo viene adattato alle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali da esaminare (es. caso pratico, colloquio di vendita o di consulenza, colloquio su un ordine di lavoro ecc.).

B Direttive per il ramo di formazione e d'esami S&A

1. Concezione dell'esame

L'esame orale è composto da un gioco di ruolo (parte A) e da un colloquio professionale (parte B). In entrambe le parti si considera ciò che i candidati e le candidate hanno avuto la possibilità di apprendere nel corso della formazione. L'esame orale si basa sul **profilo della formazione e delle prestazioni (PFP)**. Il funzionamento è descritto nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni S&A. I moduli PFP per i diversi destinatari sono disponibili sul sito internet della CIFIC Svizzera.

Il **gioco di ruolo** è costituito da un colloquio di consulenza, di richiesta di informazioni o di vendita, oppure da una discussione interna all'azienda. Il gioco di ruolo simula una situazione tipica, che può normalmente capitare nella vita professionale. Tiene conto di prodotti e di servizi concreti dell'azienda formatrice.

Il **colloquio professionale** si riferisce a situazioni, a processi e ad attività dell'azienda formatrice. Si basa sulle competenze professionali opzionali. Accanto all'applicazione concreta nel gioco di ruolo, il colloquio professionale valuta la capacità di riflessione nell'ambito di un'esperienza pratica.

Messi in situazione, in attività e in processi di lavoro definiti e precisi, i candidati spiegano per esempio su quali presupposti, riflessioni, valutazioni, attese, basano le proprie affermazioni e come reagiscono a cambiamenti (direttive, condizioni quadro, obiettivi), ciò che permette ugualmente una valutazione dell'attitudine professionale.

2. Svolgimento dell'esame orale

Per facilitare la messa in situazione dei candidati, l'esame orale inizia con il gioco di ruolo. Se auspicato dal perito, il colloquio professionale può fare riferimento alla situazione scelta per il gioco di ruolo. La durata dell'esame e la ponderazione sono identici per le due parti.

3. Differenze tra gioco di ruolo e colloquio professionale

Gioco di ruolo (parte A)	Colloquio professionale (parte B)
<ul style="list-style-type: none"> Il gioco di ruolo simula un colloquio con un cliente o un altro interlocutore interno o esterno e resta relativamente «superficiale» dal punto di vista professionale. I candidati devono dimostrare le competenze comunicative e la forza di persuasione. 	<ul style="list-style-type: none"> Il colloquio professionale è una discussione tra due professionisti ed è più approfondito dal punto di vista professionale (non è un'interrogazione, non è un approfondimento teorico). I candidati dimostrano le proprie esperienze pratiche riflessive e le loro attitudini professionali.
Che cosa viene richiesto ai candidati	
<ul style="list-style-type: none"> Concedere supporto a una persona (interlocutore) che è alla ricerca di un consiglio. Vendere o illustrare le caratteristiche di un prodotto e/o servizio (colloquio di vendita o di consulenza), dare spiegazioni relative a un prodotto, a un servizio o a una situazione (colloquio informativo). Identificare bisogni e desideri dell'interlocutore. 	<ul style="list-style-type: none"> Sostenere un dialogo professionale. Rispondere a domande, esprimere opinioni, prendere posizione e difendere le proprie idee. Essere in grado di reagire a domande, a opinioni contrarie e a cambiamenti nelle condizioni quadro e del contesto.
Che cosa viene richiesto ai periti d'esame	
<ul style="list-style-type: none"> I periti d'esame preparano una situazione professionale tipica rivolta ai candidati. Svolgono il ruolo di cliente esterno o interno; «ne sanno meno» dei candidati. I periti pongono domande, reagiscono e intervengono nel ruolo che assumono. Il colloquio è condotto dai candidati. 	<ul style="list-style-type: none"> I periti d'esame scelgono attività processi di lavoro o situazioni adatte all'obiettivo di valutazione e ai candidati. I periti e i candidati sono su un livello paritario per quanto concerne le conoscenze professionali. I periti conducono il colloquio quali professionisti nel settore.
Durata	
5 minuti di preparazione e 15 minuti d'esame	15 minuti d'esame

4. Preparazione del gioco di ruolo

Con l'aiuto del profilo della formazione e delle prestazioni compilati dai candidati, i periti d'esame definiscono una situazione e scelgono gli obiettivi di valutazione. Il gioco di ruolo è preparato sulla base di modelli previsti a questo scopo e sulla base del catalogo dei criteri.

5. Preparazione e svolgimento del colloquio professionale

Sulla base del profilo della formazione e delle prestazioni compilati dai candidati, i periti d'esame scelgono due obiettivi di valutazione opzionali e forniscono il contesto (situazione, processo di lavoro, attività). Se il PFP del candidato lo esige, un obiettivo di valutazione opzionale può eccezionalmente essere combinato con un obiettivo di valutazione obbligatorio appropriato.

All'inizio del colloquio il candidato descrive l'attività, il processo di lavoro o la situazione professionale. I periti d'esame conducono il colloquio in maniera che si possa instaurare un dialogo professionale. Le domande sono formulate in maniera che i candidati abbiano la possibilità di riflettere sulle loro pratiche professionali così come sulle loro forze e debolezze. Ciò può essere fatto considerando le esigenze poste dal contesto, i cambiamenti tematizzati e/o l'attitudine professionale generale.

Temi di discussione possibili nel colloquio professionale

Conduzione del colloquio da parte del perito	Che cosa viene richiesto ai candidati
Comunica un'opposizione, apporta nuovi aspetti e/o comunica critiche.	Reagisce alle opposizioni, prende posizione sui nuovi aspetti, è costruttivo nei confronti delle critiche.
Propone processi alternativi.	Valuta le proposte.
Porta nella discussione cambiamenti concreti del contesto, delle condizioni quadro e del processo.	Valuta le conseguenze che ci si può aspettare dai cambiamenti.
Si informa sulle soluzioni possibili per l'ottimizzazione di un processo (per esempio aumento dell'efficacia, risparmi ecc.)	Comunica proposte di soluzione e presenta gli effetti e le conseguenze che ci si può aspettare.
Si informa sulle fonti di errore possibili o mostra fonti di errori concrete possibili.	Valuta gli effetti sul processo di lavoro e mostra come evitare gli errori.
Tematizza una situazione concreta esigente tratta dalla pratica professionale quotidiana, evidenzia interdipendenze importanti che potrebbero interferire nello svolgimento del lavoro.	Analizza e valuta la situazione e le interdipendenze, presenta le possibilità di azione e stabilisce un legame con la sua esperienza professionale.

6. Valutazione delle prestazioni e attribuzione della nota

La valutazione si basa su criteri definiti nel catalogo dei criteri (competenze professionali e metodologiche, competenze sociali e personali). Tre note parziali (al punto intero o al mezzo punto) sono attribuite a ciascuna parte (A e B). Sullo svolgimento dell'esame i periti tengono un verbale dove sono giustificate in maniera chiara tutte le riduzioni di punteggio.

La media delle sei note parziali dà la nota di materia (al punto intero o al mezzo punto) dell'ambito di qualificazione «Pratica professionale – orale».

7. Catalogo dei criteri e verbale dell'esame

Il catalogo dei criteri e il verbale degli esami (compreso il modello per il gioco di ruolo e il colloquio professionale) sono allegate alla presente direttiva di cui fanno parte integrante. Entrambi sono da considerare come strumenti obbligatori per lo svolgimento dell'esame orale.

8. Gruppi di aziende

Per i gruppi di aziende Studi legali e Casse di compensazione AVS (in riferimento all'art. 12 cpv 4 dell'ordinanza sulla formazione) esistono cataloghi degli obiettivi e verbali dell'esame separati. Questi documenti sono parte integrante della direttiva e necessitano dell'approvazione della CIFIC Svizzera.

9. Entrata in vigore

La presente direttiva è applicabile a tutti gli esami orali del ramo di formazione e d'esame S&A organizzati nel 2015 sulla base dell'ordinanza del 26 settembre 2011 sulla formazione professionale di base di impiegata/o di commercio AFC. E' approvata dal comitato della CIFIC Svizzera il 21 novembre 2014.

Berna, 21 novembre 2014

Christine Davatz, presidente
Roland Hohl, segretario