



Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

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

Data esame _____

Nome persona candidata _____

N. pers. candidata _____

Classe _____

2.4 Orale: gioco di ruolo e situazioni critiche determinanti per il successo (CCO D)		
Criterio di valutazione	Punti possibili	Punti ottenuti
Gioco di ruolo (lingua straniera)		
Metodi di colloquio	3	
Condurre colloqui adeguati alle situazioni	3	
Applicazione linguistica	3	
Situazione critica determinante per il successo (lingua straniera)		
Tecniche di comunicazione	3	
Situazione critica determinante per il successo (lingua nazionale)		
Tecniche di comunicazione	3	
Gestione di domande di chiarimento	3	
Punteggio complessivo	18	

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

Firma _____

Data _____

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



Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Gioco di ruolo

È svolto in una lingua straniera.

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



Gioco di ruolo (lingua straniera)		Valutazione		0	1	2	3
Criterio di valutazione 2: Condurre colloqui adeguati alle situazioni 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 XXX XXX XXX					
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	0	1	2	3
Criterio di valutazione 3: Applicazione linguistica Domanda chiave: L'applicazione linguistica (vocabolario, sintassi, ecc.) è conforme al livello di competenza B1 del QCER?		Osservazione xxx				
L'applicazione linguistica della persona candidata presenta la complessità auspicata e un vocabolario corrispondente conformemente al livello di competenze B1. La sintassi rende il colloquio chiaro dal punto di vista logico.	3	xxx				
L'applicazione linguistica della persona candidata presenta per la maggior parte la complessità auspicata e/o un vocabolario corrispondente conformemente al livello di competenze B1 OPPURE la sintassi non è sempre adeguata.	2	xxx				
L'applicazione linguistica della persona candidata presenta solo in parte la complessità auspicata e/o un vocabolario corrispondente conformemente al livello di competenze B1 OPPURE la sintassi non è scelta in modo opportuno.	1					
L'applicazione linguistica della persona candidata presenta una complessità notevolmente ridotta e/o non presenta un vocabolario corrispondente conformemente al livello di competenze B1; la sintassi è lacunosa o compromette la comprensione del testo.	0					
Motivazione						



Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Situazione critica determinante per il successo (lingua straniera)

Situazione critica determinante per il successo (lingua straniera)		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Tecniche di comunicazione Domanda chiave: La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta e utilizza correttamente le tecniche di comunicazione?		<div>Osservazione</div> <div><i>Comunicazione adeguata</i></div> <div><i>Tecniche di comunicazione utilizzate</i></div> <div><i>Valutazione della situazione</i></div>			
La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta. Le tecniche di comunicazione sono utilizzate in modo mirato. La valutazione della situazione è ricostruibile.	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 presenta è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello.	0				
Motivazione					



Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Situazione critica determinante per il successo (lingua nazionale)

Situazione critica determinante per il successo (lingua nazionale)		Valutazione			
		0	1	2	3
Criterio di valutazione 1: Tecniche di comunicazione Domanda chiave: La persona candidata comunica in modo adeguato nella situazione descritta e utilizza correttamente le tecniche di comunicazione?		Osservazione <i>Comunicazione adeguata</i> <i>Tecniche di comunicazione utilizzate</i> <i>Valutazione della situazione / Motivazione della procedura</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				
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					



Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Situazione critica determinante per il successo (lingua nazionale)

Situazione critica determinante per il successo (lingua nazionale)		Valutazione			
Criterio di valutazione 2: Gestione di domande di chiarimento		Osservazione <i>Ricchezza di dettagli</i> <i>Riflessione ricostruibile</i>			
Domanda chiave: La persona candidata risponde in modo completo alle domande di concretizzazione e di comprensione?					
La persona candidata affronta in modo dettagliato tutte le domande di concretizzazione e di motivazione. Riflette in modo ricostruibile sulle sue azioni.	3				
La persona candidata affronta la maggior parte delle domande.	2				
La persona candidata affronta a malapena le domande.	1				
La persona candidata non risponde alle domande o non risponde in modo ricostruibile.	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">• 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	La risposta presenta divergenze notevoli dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi. <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	La risposta della persona candidata è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello. Di seguito alcuni esempi. <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.