

**Guida per perite e periti d'esame sullo svolgimento del colloquio professionale
in sostituzione dell'esame finale «Pratica professionale scritto»**

Sommario

1	Contesto di partenza	2
1.1	Preparazione	2
1.2	Svolgimento	5
1.3	Valutazione	6

1 Contesto di partenza

A causa della situazione straordinaria (Covid-19), gli esami scritti previsti nell'ambito della procedura di qualificazione per la professione di Impiegata/Impiegato di commercio AFC sono stati annullati. Data la mancanza di note dei luoghi di formazione, le persone ripetenti sostengono un colloquio professionale in sostituzione degli esami scritti. In qualità di perite e periti d'esame (PEX) con esperienza nello svolgimento di esami orali, preparerete, condurrete e valuterete questi colloqui professionali.

1.1 Preparazione

Passaggio 1: Illustrare la strutturazione dell'esame

Le candidate e i candidati elaborano due descrizioni di mini-casi e due situazioni critiche per il successo. Per ciascuna attività avranno a disposizione sette minuti.

La **descrizione di mini-casi** (Mini Cases) è una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni di situazioni pratiche relative alla condotta professionale. Le candidate e i candidati descrivono sia la situazione pratica sia il loro possibile modo di procedere, assumendo un ruolo preciso nel contesto della situazione. Questo consente di verificare se siano in grado di valutare correttamente una situazione lavorativa o un comportamento conforme al ruolo in tale situazione e di trarne conclusioni e conseguenze per il loro agire.

Per ciascun compito viene descritta una situazione professionale complessa di partenza, in cui la persona che agisce ha commesso uno o più errori. Le candidate e i candidati devono, da un lato, valutare la situazione e riconoscere gli errori/interventi necessari e, dall'altro, illustrare le misure con le quali tale situazione avrebbe potuto essere evitata.

Una **situazione critica per il successo** (Critical Incident) descrive una situazione lavorativa concreta e difficile in cui è particolarmente importante che la candidata o il candidato agisca con competenza. «Incident» significa evento, caso, avvenimento e «Critical» è sinonimo di critico, cruciale. Questo metodo serve a verificare se le candidate e i candidati siano in grado di affrontare situazioni difficili e problematiche - eventualmente sotto pressione temporale - in modo appropriato alle circostanze.

A tal fine, come situazione di partenza per ciascun compito viene descritta una situazione lavorativa complicata in cui è importante agire rapidamente e con competenza. Alle candidate e ai candidati viene quindi chiesto di descrivere tutte le azioni che intraprenderebbero in quella situazione.

Passaggio 2: Illustrare le modalità di valutazione dell'esame

Per tutti i rami di formazione e degli esami si applica in modo vincolante il protocollo e il formulario di valutazione della CSRFC, in cui sono standardizzati i criteri di valutazione per ciascun tipo di compito. Ogni descrizione di un mini-caso viene valutata in base ai seguenti due criteri:

Criterio 1: Riconoscere gli errori/interventi necessari

Domanda chiave: La candidata o il candidato riconosce l'errore centrale/l'intervento necessario nella situazione illustrata?

- La risposta della candidata o del candidato è esaustiva: la candidata o il candidato riconosce tutti gli errori avvenuti o l'intervento necessario nella situazione illustrata. Le sue analisi sono chiare e circostanziate. (3 punti)
- La risposta della candidata o del candidato mostra lievi carenze rispetto alla risposta desiderata. (2 punti)
- La risposta della candidata o del candidato mostra carenze rilevanti rispetto alla risposta desiderata. (1 punto)
- La risposta della candidata o del candidato è inutilizzabile e si discosta completamente dalla risposta desiderata. (0 punti)

Criterio 2: Descrizione delle misure

Domanda chiave: La candidata o il candidato illustra misure adeguate per evitare la situazione in futuro?

- La candidata o il candidato cita misure plausibili per evitare la situazione in futuro. Le misure sono tecnicamente corrette e hanno senso nella situazione e per il ruolo descritto. (3 punti)
- La risposta della candidata o del candidato mostra lievi carenze rispetto alla risposta desiderata. (2 punti)
- La risposta della candidata o del candidato mostra carenze rilevanti rispetto alla risposta desiderata. (1 punto)
- La risposta della candidata o del candidato è inutilizzabile e si discosta completamente dalla risposta desiderata. (0 punti)

Ogni situazione critica per il successo viene valutata in base al seguente criterio:

Criterio Situazione critica per il successo

Domanda chiave: La candidata o il candidato descrive un approccio plausibile per la situazione descritta?

- La candidata o il candidato descrive i punti principali di un approccio professionale alla situazione descritta. In caso di richieste di approfondimento, giustifica la procedura in modo circostanziato. La sequenza di esposizione dei singoli punti è sensata. (6 punti)
- La risposta della candidata o del candidato mostra lievi deviazioni dalla procedura desiderata. (4 punti)
- La risposta della candidata o del candidato mostra deviazioni rilevanti dalla procedura desiderata. (2 punti)
- La risposta della candidata o del candidato è inutilizzabile e si discosta completamente dalla procedura desiderata. (0 punti)

Con questo esame le candidate e i candidati possono raggiungere un totale di 24 punti, distribuiti tra i singoli elementi come segue:

Riconoscere gli errori/interventi necessari	3
Descrizione delle misure	3
Riconoscere gli errori/interventi necessari	3
Descrizione delle misure	3
Situazione critica per il successo 1	6
Situazione critica per il successo 2	6
Totale	24

Passaggio 3: Studiare o elaborare compiti

A seconda delle indicazioni del ramo di formazione e degli esami, sono previsti casi vincolanti da discutere nell'ambito dei colloqui tecnici. Studiate i casi vincolanti e per ogni candidato/a scegliete due situazioni critiche per il successo e due descrizioni di mini-casi. Ciascun compito fa riferimento a un obiettivo di valutazione obbligatorio.

Se desiderate elaborare personalmente dei compiti, è importante prestare attenzione ai seguenti aspetti:

1. Utilizzate come modello il template di base corretto.
2. Pensate all'obiettivo di valutazione obbligatorio per il quale desiderate elaborare un compito e scrivetelo direttamente sotto il titolo del compito.

ATTENZIONE: I compiti possono riguardare solo gli obiettivi di valutazione obbligatori.

3. Assegnate un titolo al compito e formulate la situazione di partenza conformemente al metodo utilizzato.
 - Descrizione di un mini-caso: una situazione lavorativa complessa in cui la persona che agisce ha commesso uno o più errori
 - Situazione critica per il successo: una situazione lavorativa problematica in cui è importante agire rapidamente e con competenza
4. Leggete la descrizione del compito pre-formulata nel template e verificate se corrisponda alla vostra situazione di partenza. Potete apportare lievi adattamenti alle formulazioni, ma è importante evitare modifiche sostanziali, altrimenti non sarà più possibile garantire la coerenza con i criteri di valutazione.
5. Sviluppate un esempio completo di soluzione. Questa non sarà l'unica soluzione possibile, ma rappresenta una delle numerose buone soluzioni possibili.
6. Infine, verificate nuovamente se la situazione iniziale, la descrizione del compito, i criteri di valutazione e l'esempio di soluzione siano corretti dal punto di vista contenutistico.
7. Verificate anche se i sette minuti messi a disposizione siano realistici per svolgere il compito (leggere, riflettere e rispondere).

Passaggio 4: Preparazione dei materiali per l'esame

Assicuratevi di preparare per ciascuna candidata e ciascun candidato una stampa dei suoi quattro compiti (senza gli esempi di soluzione) in formato cartaceo. Stampate invece una copia con l'esempio di soluzione per voi e uno per la vostra co-perita o il vostro co-perito. Preparate inoltre un formulario di valutazione per ciascuna candidata e ciascun candidato.

1.2 Svolgimento

Date il benvenuto alle candidate e ai candidati. Dopo avere verificato la loro identità e avere posto le domande sulle loro condizioni di salute, illustrate brevemente come si svolgerà l'esame e presentate le persone presenti e i rispettivi ruoli (chi conduce il colloquio, chi redige il verbale). Per illustrare le modalità di svolgimento dell'esame potete basarvi sul seguente testo:

«Nei prossimi 30 minuti, elaborerete due situazioni critiche per il successo e due descrizioni di mini-casi. Le situazioni critiche per il successo sono situazioni lavorative complesse per cui dovrete descrivere come procedereste. Per le descrizioni di mini-casi, invece, vi verrà chiesto di riconoscere gli errori commessi da un professionista e di indicare attraverso quali misure si sarebbero potuti evitare tali errori. Per ciascun compito avete a disposizione sette minuti di tempo. Questi sette minuti comprendono sia il tempo di lettura del compito sia quello per l'elaborazione della risposta.

Durante l'esame, la co-perita/il co-perito prenderà appunti sulle vostre risposte. Non lasciatevi influenzare da questa procedura, che è normale.»

Quindi consegnate a ogni candidata o candidato il primo compito da svolgere (l'ordine in cui vengono consegnati è irrilevante). Chiedete loro di leggere con calma la situazione di partenza e il compito richiesto, e quindi di rispondere. Se la risposta non vi è del tutto chiara o se è troppo generica, ponete domande di chiarimento, ma evitate assolutamente di porre domande teoriche o di approfondimento, che non sono oggetto della valutazione.

Una volta che la candidata o il candidato ha terminato la sua risposta o il tempo è scaduto, passate al compito successivo e ripetete la procedura finché tutti e quattro i compiti non sono stati completati.

Trascorsi i 30 minuti complessivi, salutate la candidata o il candidato.

La vostra co-perita o il vostro co-perito annota le risposte delle candidate e dei candidati nella casella «Osservazioni» del criterio corrispondente. Le risposte non devono essere verbalizzate parola per parola. Quello che conta è che le affermazioni più importanti siano annotate mediante parole chiave e che l'annotazione non contenga ancora alcuna valutazione.

1.3 Valutazione

Discutete le annotazioni sui compiti della vostra co-perita o del vostro co-perito, integrandole con eventuali vostre note/osservazioni fatte durante il colloquio.

Sulla base delle osservazioni complessive, formulate una valutazione delle prove per ciascun criterio. È possibile assegnare 0, 1, 2 o 3 punti per le descrizioni dei mini-casi o 0, 2, 4 o 6 punti per le situazioni critiche per il successo. Per l'assegnazione dei punti, orientatevi in base ai livelli di qualità suggeriti. Anche l'esempio di soluzione può costituire un riferimento utile, sempre tenendo conto, comunque, che quest'ultimo rappresenta solo un esempio di soluzione da 3 punti, ma non è l'unica soluzione possibile.

Se non può essere assegnato un punteggio pieno, fornire la motivazione per la decurtazione. Tale motivazione ha due funzioni: da un lato, vi costringe ancora una volta a riflettere globalmente sulla vostra valutazione per ciascun criterio e, dall'altro, in caso di ricorso offre anche a persone esterne la possibilità di comprendere le ragioni della vostra valutazione.

Una volta valutati tutti i criteri, i punti raggiunti per ciascun criterio di valutazione vengono riportati sulla prima pagina del formulario di valutazione, quindi viene calcolato il punteggio totale e il voto raggiunto. Compilate tutte le informazioni mancanti e consegnate il formulario all'ufficio designato.