

Procedura di qualificazione 2020 per la professione di impiegato/impiegata di commercio AFC adattata  
Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali CSRFC

---

## **Guida per esperti/e di esame**

### **Colloqui professionali della parte scolastica per candidati/e ai sensi dell'art. 32 OFPr**

---

#### **Indice**

<b>1</b>	<b>Principi</b>	<b>2</b>
1.1	Preparazione	2
1.2	Esecuzione	5
1.3	Valutazione	6

## 1 Principi

A causa dell'attuale situazione straordinaria (Covid-19) gli esami scritti della procedura di qualificazione per la professione di impiegato/a di commercio (AFC) sono stati annullati. In assenza di note relative all'insegnamento professionale, i candidati ai sensi dell'art. 32 (adulti) sosterranno un colloquio al posto degli esami scritti. In qualità di esperti/e di esame, preparerete, svolgerete e valuterete questi colloqui professionali. Di seguito, Vi mostreremo come procedere nella Vostra funzione di EE.

### 1.1 Preparazione

#### Passaggio 1: tracciare un quadro della struttura dell'esame

L'esame si divide in 3 parti:

<b>Parte 1: Fase preliminare (5 minuti)</b>	I / le candidati/e vengono introdotti alla procedura di qualificazione e presentano sé stessi/e e il loro background professionale. (I / le candidati/e possono prepararsi per questa presentazione.)
<b>Parte 2: Informazione, comunicazione e amministrazione (ICA) (20 minuti)</b>	I / le candidati/e eseguono 4 compiti da 5 minuti l'uno. Ogni compito riguarda uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ambito 1: 1.4.1 Gestione dell'informazione e amministrazione; 1.4.3 Comunicazione scritta; 1.4.6 Elaborazione di testi</li><li>• Ambito 2: 1.4.4 Presentazioni; 1.4.8 Allestimento di immagini (solo profilo B)</li><li>• Ambito 3: 1.4.5 Foglio elettronico</li><li>• Ambito 4: 1.4.7 Sistema operativo e gestione dei file (solo profilo B); 1.4.2 Basi informatiche; 1.4.9 Possibilità di automazione in ufficio (solo profilo B); 1.4.10 E-mail e Internet (solo profilo B)</li></ul> Almeno uno dei compiti svolti dai / dalle candidati/e deve essere specifico per il relativo profilo (E oppure B). A sua volta, ogni compito si divide in due parti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Parte 1: i / le candidati/e rispondono a domande teoriche (circa 3,5 minuti)</li><li>• Parte 2: i / le candidati/e rispondono a domande di trasferimento delle competenze (circa 1,5 minuti)</li></ul>
<b>Parte 3: Economia e società (E&amp;S) (20 minuti)</b>	I / le candidati/e eseguono 4 compiti da 5 minuti l'uno. Ogni compito riguarda uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ambito 1: 1.5.1 Rapporti finanziari</li><li>• Ambito 2: 1.5.2 Rapporti economico-aziendali</li><li>• Ambito 3: 1.5.3 Diritto e Stato</li><li>• Ambito 4: 1.5.4 Rapporti fra economia globale e società</li></ul> I compiti svolti dai / dalle candidati/e di profilo E devono comprendere almeno un compito specifico per tale profilo. A sua volta, ogni compito si divide in due parti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Parte 1: i / le candidati/e rispondono a domande teoriche (circa 3,5 minuti)</li><li>• Parte 2: i / le candidati/e rispondono a domande di trasferimento delle competenze (circa 1,5 minuti)</li></ul>

---

## **Passaggio 2: tracciare un quadro del sistema di valutazione**

Prendete il modulo di verbalizzazione e valutazione e tracciatene una panoramica. Noterete che ogni compito svolto dai / dalle candidati/e viene valutato sulla base di 2 criteri standard:

### **Criterio di valutazione delle domande teoriche:**

Domanda principale: il / la candidato/a ha risposto in maniera corretta ed esaustiva alle domande teoriche?

- Il / la candidato/a ha risposto a tutte le domande in maniera corretta ed esaustiva (6 pt)
- Errori minori/risposte lievemente incomplete (4 pt)
- Errori rilevanti/risposte molto incomplete (2 pt)
- Risposte non fornite/non valutabili (0 pt)

### **Criterio di valutazione delle domande di trasferimento delle competenze:**

Domanda principale: il / la candidato/a risponde alle domande di trasferimento delle competenze in maniera esaustiva, comprensibile e concreta?

- Il / la candidato/a ha risposto a tutte le domande in maniera esaustiva e fornito esempi concreti di una giornata lavorativa. Le risposte sono corrette dal punto di vista professionale. (3 pt)
- Le risposte fornite non sono definibili come esaustive, comprensibili e concrete a causa di leggere imprecisioni (2 pt)
- Le risposte fornite non sono definibili come esaustive, comprensibili e concrete a causa di grandi imprecisioni (1 pt)
- Risposte non fornite/non valutabili (0 pt)

Viene inoltre valutata la padronanza della lingua standard dei / delle candidati/e. La presentazione effettuata durante la fase preliminare e le risposte alle domande di trasferimento delle competenze sono particolarmente indicative ai fini valutativi. È necessario considerare i seguenti tre criteri per la valutazione della lingua standard durante l'intero esame:

### **Criterio 1: uso corretto della lingua**

Domanda principale: il / la candidato/a si esprime in maniera grammaticalmente corretta?

- Il / la candidato/a forma frasi grammaticalmente corrette. (6 pt)
- La grammatica del / della candidato/a presenta lievi inesattezze. (4 pt)
- La grammatica del / della candidato/a presenta grandi inesattezze. (2 pt)
- La grammatica del / della candidato/a presenta errori fondamentali. (0 pt)

### **Criterio 2: espressione linguistica**

Domanda principale: il / la candidato/a dispone di un ampio spettro di espressioni orali?

- Il / la candidato/a formula concetti ricorrendo a diversi mezzi linguistici, impiega differenti costruzioni sintattiche e dispone di un lessico variegato. (6 pt)
- Il / la candidato/a ricorre a diversi mezzi linguistici. (4 pt)
- Il / la candidato/a ricorre a diversi mezzi linguistici solo in parte. (2 pt)
- Il / la candidato/a ricorre a un repertorio limitato di termini e locuzioni. (0 pt)

### **Criterio 3: comunicazione con l'interlocutore/trice**

Domanda principale: il / la candidato/a si attiene alle regole fondamentali della comunicazione faccia a faccia?

- Comunicazione non verbale, contatto visivo incluso, adeguata; il / la candidato/a reagisce alle affermazioni e domande dell'interlocutore/trice, le comprende e fornisce risposte coerenti; dizione chiara e volume adatto (6 pt)
- La conversazione si svolge per la maggior parte in maniera scorrevole (4 pt)
- La conversazione procede a stento. Il / la candidato/a ha bisogno di aiuto per mantenere attiva la conversazione (2 pt)
- A causa della modalità di comunicazione, intraprendere una conversazione risulta quasi impraticabile o possibile solo in via limitata (0 pt)

In totale, i / le candidati/e potranno ottenere 90 punti, suddivisi in categorie come di seguito:

ICA	36	40%
E&S	36	40%
Lingua standard	18	20%
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

---

### **Passaggio 3: preparare le domande e le risposte standard**

Preparate ora i compiti che volete assegnare ai Vostri/e candidati/e. Per ogni domanda fornite anche una risposta standard, vale a dire una risposta a cui attribuireste 3 punti. A tal scopo, prendete spunto dalle raccolte di compiti in ambito ICA ed E&S disponibili.

Tenete conto dei seguenti aspetti:

- Utilizzate i modelli delle raccolte
- Formulate tutte le domande e le risposte standard per iscritto
- Assegnate a ogni compito il rispettivo ambito
- Valutate se il compito è indirizzato solo al profilo E, solo al profilo B oppure a entrambi (in ambito E&S non esistono compiti specifici per il profilo B)
- Assicuratevi che ogni compito comprenda una parte teorica e una parte di trasferimento delle competenze
- Accertatevi che le domande di teoria non facciano riferimento esclusivamente alla conoscenza/comprendimento di un concetto
- Fate in modo che alle domande di trasferimento delle competenze sia possibile rispondere prescindendo dal background professionale
- Assicuratevi che ogni compito sia articolato allo stesso modo e possa essere eseguito entro 5 minuti

---

#### **Passaggio 4: preparare i documenti**

Stampate la Vostra raccolta di compiti personale, comprensiva di risposte standard. Stampate inoltre per ogni candidato/a il modulo di osservazione e valutazione a disposizione. Preparate fogli e penne per i / le candidati/e.

---

#### **1.2 Esecuzione**

Salutate i / le candidati/e, spiegate lo svolgimento dell'esame e presentate in breve le persone presenti. Infine, presentate Voi stessi e raccontate in breve il Vostro background professionale.

Consiglio: ascoltate attentamente il / la candidato/a e prendete appunti. Durante questa parte sarete in grado di ottenere informazioni in merito alla padronanza linguistica del / della candidato/a

Elaborate compiti relativi al Vostro ambito di competenza (ICA oppure E&S). Assicuratevi:

- di concedere circa 5 minuti per ogni compito (2/3 del tempo per domande teoriche e 1/3 per domande di trasferimento delle competenze),
- di assegnare un compito per ogni categoria (4 compiti in totale),
- di assegnare almeno un compito che corrisponda al profilo del / della candidato/a (E oppure B) (in ambito E&S non esistono compiti specifici per il profilo B),
- di porre sempre domande sia teoriche che di trasferimento delle competenze in ogni compito,
- di adeguare le domande di trasferimento delle competenze da Voi preparate al background del / della candidato/a,
- di prendere appunti in merito alle capacità comunicative e all'uso della lingua, soprattutto durante le risposte alle domande di trasferimento delle competenze,
- che i / le vostri/e colleghi/e si attengano alle domande e risposte del modulo di verbalizzazione e valutazione.

Dopo i 20 minuti dell'esame, scambiate i moduli di verbalizzazione e valutazione con i / le Vostri/e colleghi/e. Ora sarà necessario verbalizzare domande e risposte.

**ATTENZIONE:** nel corso dell'intero esame ai / alle candidati/e non è consentito ricorrere ad alcun ausilio. In qualità di esperto/a, potrete tuttavia fornire aiuto ai / alle candidati/e per determinati compiti, ad es. testi OR, ecc.

Congedate i / le candidati/e dopo 45 minuti.

---

### **1.3 Valutazione**

In seguito all'esame, procedete con la valutazione. A tal scopo, attenetevi ai seguenti passaggi:

---

#### **Passaggio 1: valutare i compiti in ambito ICA ed E&S**

A turno, esaminate assieme ai / alle Vostri/e colleghi/e i compiti eseguiti sulla base del modulo di verbalizzazione e valutazione. Assegnate un punteggio per le domande di teoria e uno per le domande di trasferimento delle competenze. Qualora non venga assegnato il punteggio massimo, sarà necessario addurre una breve motivazione per la deduzione dei punti. Calcolate il punteggio totale per gli ambiti ICA ed E&S.

---

#### **Passaggio 2: valutare la padronanza linguistica**

Procedete con la valutazione della padronanza linguistica sulla base dei tre criteri forniti in precedenza. Indicate tutte le vostre osservazioni in merito all'uso della lingua e alla comunicazione con l'interlocutore/trice nel campo "Osservazioni" posto sopra il criterio corrispondente. Assegnate 0, 2, 4 o 6 punti per criterio. Motivate eventuali deduzioni di punti.

---

#### **Passaggio 3: riportare il punteggio**

Riportate i punti ottenuti sulla prima pagina del modulo di verbalizzazione e valutazione e indicate il punteggio totale e la nota conseguita. Inserite tutti i dati mancanti e consegnate il modulo presso l'ufficio dedicato.