



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
<b>Gioco di ruolo (lingua straniera)</b>		
Metodi di colloquio	3	
Condurre colloqui adeguati alle situazioni	3	
Applicazione linguistica	3	
<b>Situazione critica determinante per il successo (lingua straniera)</b>		
Tecniche di comunicazione	3	
<b>Situazione critica determinante per il successo (lingua nazionale)</b>		
Tecniche di comunicazione	3	
Gestione di domande di chiarimento	3	
<b>Punteggio complessivo</b>	<b>18</b>	

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			
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 di consulenza, vendita o negoziazione in una lingua straniera?		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			
<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			
		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	XXX	
		La prestazione della persona candidata presenta divergenze minime da un colloquio adeguato alla situazione.	2	XXX	
		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, sintassi, ecc.) è conforme al livello di competenza B1 del QCER?		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
<b>Criterio di valutazione 1: Tecniche di comunicazione</b> <b>Domanda chiave:</b> 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
<b>Criterio di valutazione 1: Tecniche di comunicazione</b> <b>Domanda chiave:</b> 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 / Motivazione della procedura</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 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			
<b>Criterio di valutazione 2: Gestione di domande di chiarimento</b> <b>Domanda chiave:</b> La persona candidata risponde in modo completo alle domande di concretizzazione e di comprensione?		Osservazione <i>Ricchezza di dettagli</i>  <i>Riflessione ricostruibile</i>			
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"><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>