

## Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

### Parte d'esame 2: Conoscenze professionali (scuola professionale) - scritto

Stato: 10 dicembre 2021

Data dell'esame: \_\_\_\_\_ Persona in formazione:\* \_\_\_\_\_ N. candidata / candidato: \_\_\_\_\_ Classe: \_\_\_\_\_

Simulazione pratica		
Criterio di valutazione	Punti ottenuti	Max. punti
CO a4 Comunicare contenuti corretti (lingua straniera)		6
CO a4 Comunicare in modo linguisticamente corretto (lingua straniera)		6
CO b3 Eseguire calcoli corretti		6
CO b3 Effettuare un'interpretazione corretta		6
CO d4 Fissare correttamente le priorità		6
CO d4 Giustificare la determinazione delle priorità		6

In questa parte d'esame «Simulazione pratica» si esaminano le abilità / le attitudini delle seguenti competenze operative:

Competenza operativa a4 Gestire le richieste dei clienti nel commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Competenza operativa b3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti

Competenza operativa d4 Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio

**Assegnare soltanto punti interi (0 - 2 - 4 - 6).**

Nome \_\_\_\_\_ <Nome perito d'esame A>

\_\_\_\_\_ <Nome perito d'esame B>

Firma \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Vogliate firmare il modulo di valutazione e osservazione prima di consegnarlo alla segreteria degli esami.**

\* Qui di seguito si parla di persone in formazione, ma sono intesi anche altre candidate / altri candidati della procedura di qualificazione.

## Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

### Parte d'esame Simulazione pratica

CO a4 Comunicare efficacemente nella lingua straniera con diversi gruppi d'interesse (redigere un'e-mail ai clienti / ai fornitori) (lingua straniera)	Valutazione	0	2	4	6
<b>Critero di valutazione 1 Comunicare contenuti corretti</b> Domanda guida La persona in formazione comunica correttamente dal punto di vista dei contenuti con il rispettivo gruppo d'interesse?					
L'elaborazione della persona in formazione comprende indicazioni di contenuto rilevanti. Tutte le informazioni date sono corrette. La formulazione è adattata al rispettivo gruppo target.	6				
L'elaborazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'elaborazione corretta dal punto di vista dei contenuti.	4				
L'elaborazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto a un'elaborazione corretta dal punto di vista dei contenuti.	2				
L'elaborazione della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente da un'elaborazione corretta dal punto di vista dei contenuti.	0				
Giustificazione					

<b>CO a4 Comunicare efficacemente nella lingua straniera con diversi gruppi d'interesse (redigere un'e-mail ai clienti / ai fornitori) (lingua straniera)</b>	Valutazione	0	2	4	6
<b>Critero di valutazione 2 Comunicare in modo linguisticamente corretto</b> Domanda guida La persona in formazione comunica in modo linguisticamente e formalmente corretto (livello B1) con il rispettivo gruppo d'interesse?					
Il testo della persona in formazione è linguisticamente e formalmente corretto. La persona in formazione comunica nella lingua straniera in modo comprensibile e senza errori (livello B1).	6				
Il testo della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta comprensibile e senza errori.	4				
Il testo della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta comprensibile e senza errori.	2				
Il testo della persona in formazione è incomprensibile e contiene errori.	0				
Giustificazione					

CO b3 Eseguire e interpretare un calcolo (indice, prezzo di vendita, movimento di prodotti ecc.) (lingua nazionale locale)	Valutazione	0	2	4	6
<b>Critero di valutazione 1 Eseguire calcoli corretti</b> Domanda guida La persona in formazione esegue correttamente i calcoli richiesti?					
La persona in formazione esegue correttamente tutti i calcoli richiesti. Sia le procedure di soluzione sia i risultati sono pertinenti.	6				
Il calcolo della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla procedura di soluzione e al risultato corretti.	4				
Il calcolo della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla procedura di soluzione e al risultato corretti.	2				
Il calcolo della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla procedura di soluzione e dal risultato corretti.	0				
Giustificazione					

CO b3 Eseguire e interpretare un calcolo (indice, prezzo di vendita, movimento di prodotti ecc.) (lingua nazionale locale)	Valutazione	0	2	4	6
<b>Critero di valutazione 2 Effettuare un'interpretazione corretta</b> Domanda guida La persona in formazione interpreta in modo completo il risultato dei calcoli eseguiti?					
La persona in formazione interpreta in modo completo i risultati dei calcoli eseguiti.	6				
L'interpretazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa.	4				
L'interpretazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta completa.	2				
L'interpretazione della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente rispetto alla risposta completa.	0				
Giustificazione					

CO d4 Organizzare e coordinare i propri lavori (lingua nazionale locale)	Valutazione	0	2	4	6
<b>Critero di valutazione 1 Fissare correttamente le priorità</b> Domanda guida La persona in formazione fissa correttamente le priorità?					
La persona in formazione fissa correttamente la priorità di diversi lavori. La successione dei lavori è logica.	6				
La determinazione delle priorità presenta piccole differenze rispetto alla risposta completa.	4				
La determinazione delle priorità presenta significative differenze rispetto alla risposta completa.	2				
La determinazione delle priorità non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta completa.	0				
Giustificazione					

CO d4 Organizzare e coordinare i propri lavori (lingua nazionale locale)	Valutazione	0	2	4	6
<b>Critero di valutazione 2 Giustificare la determinazione delle priorità</b> Domanda guida La determinazione delle priorità è giustificata in modo condivisibile?					
La persona in formazione giustifica la determinazione delle priorità in modo condivisibile e corretto dal punto di vista dei contenuti.	6				
Le giustificazioni della persona in formazione presentano piccole differenze rispetto alla risposta condivisibile.	4				
Le giustificazioni della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta condivisibile.	2				
Le giustificazioni della persona in formazione non sono valutabili oppure si discostano totalmente dalla risposta condivisibile.	0				
Giustificazione					

### Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

6 punti	Risposta completa alla domanda posta. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati con una qualità da buona a ottima. La persona in formazione fornisce una prestazione solida.
4 punti	La risposta presenta piccole differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none"><li>• le affermazioni sono parzialmente lacunose.</li><li>• le affermazioni sono in parte un po' superficiali e generiche.</li><li>• le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate.</li><li>• le giustificazioni non sono puntualmente condivisibili.</li><li>• le risposte sono troppo poco adattate alla domanda posta.</li></ul>
2 punti	La risposta presenta significative differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none"><li>• le affermazioni sono spesso lacunose.</li><li>• le affermazioni sono in prevalenza superficiali e generiche.</li><li>• le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate.</li><li>• le giustificazioni sono lacunose oppure solo in parte condivisibili</li><li>• le risposte sono puntualmente sbagliate.</li><li>• le risposte non sono specificatamente adattate ai gruppi di interesse.</li></ul>
0 punti	La risposta della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none"><li>• risposta sbagliata alla domanda posta (non risponde a quanto viene chiesto)</li><li>• affermazioni e/o giustificazioni in prevalenza sbagliate</li><li>• risposte prive di struttura e di sistema</li></ul>