

Procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP**Parte d'esame 2 Conoscenze professionali (scuola professionale) - scritto**

Stato: 31 agosto 2022

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 Gestire dati relativi ai clienti		6
Cassetta della posta		
CO d4 Fissare correttamente le priorità		6
CO d4 Verificare in modo completo i propri lavori		6

In questa parte d'esame «Simulazione pratica & Cassetta della posta» 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 *Secondo istruzioni, gestire informazioni e dati relativi ai clienti operativamente rilevanti*

Competenza operativa d4 *Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni*

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

Nome <Nome del perito d'esame A> <Nome del 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.

CO b3 Gestire dati relativi ai clienti (lingua nazionale regionale)	Valutazione	0	2	4	6
Critero di valutazione 1 Eseguire una corretta elaborazione dei dati					
Domanda guida: La persona in formazione esegue in modo corretto e completo l'elaborazione dei dati?					
La persona in formazione esegue in modo corretto e completo l'elaborazione dei dati.					6
L'attuazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto all'elaborazione dei dati corretta e completa.					4
L'attuazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto all'elaborazione dei dati corretta e completa.					2
L'attuazione della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dall'elaborazione dei dati corretta e completa.					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">• le affermazioni sono parzialmente lacunose.• le affermazioni sono in parte un po' superficiali e generiche.• le risposte sono di principio corrette, ma giustificate o motivate in modo incompleto.• le giustificazioni non sono puntualmente condivisibili.• le risposte sono troppo poco adattate alla domanda posta.
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">• le affermazioni sono spesso lacunose.• le affermazioni sono in prevalenza superficiali e generiche.• le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate.• le giustificazioni sono lacunose oppure solo in parte condivisibili• le risposte sono puntualmente sbagliate.• le risposte non sono specificatamente adattate ai gruppi di interesse.
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">• risposta sbagliata alla domanda posta (non risponde a quanto viene chiesto)• affermazioni e/o giustificazioni in prevalenza sbagliate• risposte prive di struttura e di sistema