



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Campo di qualificazione «Lavoro pratico – Impiegato/a di commercio»

Concetto ramo «Amministrazione pubblica»

Versione 1.5 del 14 gennaio 2026

Un prodotto del ramo «Amministrazione pubblica»

© Ramo Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

Indice

1.	<i>Introduzione</i>	- 2 -
1.1	Scopo	- 2 -
1.2	Destinatari	- 2 -
1.3	Principi di base.....	- 2 -
2	<i>Panoramica della procedura di qualificazione</i>	- 3 -
3	<i>Procedura di qualificazione: focus sulle competenze operative professionali</i>	- 4 -
3.1	Orientamento alle competenze operative.....	- 4 -
3.2	Il campo di qualificazione «Lavoro pratico» in breve	- 4 -
3.3	Gli altri campi di qualificazione in breve.....	- 6 -
4	<i>Organizzazione dell'esame</i>	- 9 -
4.1	Ruoli e responsabilità	- 9 -
4.2	Iscrizione all'esame.....	- 10 -
4.3	Convocazione.....	- 10 -
4.4	Profilo dell'azienda	- 10 -
4.5	Compensazione degli svantaggi.....	- 11 -
5	<i>Condizioni generali dell'esame</i>	- 12 -
5.1	Controllo dell'identità e domanda sullo stato di salute.....	- 12 -
5.2	Mezzi ausiliari consentiti	- 12 -
5.3	Arrivo in ritardo	- 12 -
5.4	Assenze, interruzione dell'esame, annullamento dell'esame	- 12 -
5.5	Comunicazione del risultato d'esame.....	- 12 -
5.6	Procedura di reclamo.....	- 12 -
6	<i>Svolgimento e contenuti dell'esame</i>	- 13 -
6.1	Panoramica.....	- 13 -
6.2	Orientamento pedagogico professionale e condizioni quadro.....	- 14 -
6.3	Preparazione.....	- 16 -
6.4	Svolgimento	- 17 -
7	<i>Valutazione</i>	- 20 -
7.1	Ponderazione dei campi di competenza operative	- 20 -
7.2	Calcolo delle note (cfr. disposizioni esecutive).....	- 21 -
7.3	Superamento dell'esame finale aziendale (cfr. disposizioni esecutive)	- 21 -
8	<i>Archiviazione</i>	- 22 -
9	<i>Approvazione</i>	- 22 -
10	<i>Allegato 1 – Griglia/verbale di valutazione per l'esame finale aziendale</i>	- 23 -
11	<i>Allegato 2 – Concretizzazione dei criteri di valutazione per la parte 1 dell'esame – Simulazione di una situazione professionale</i>	- 25 -
12	<i>Allegato 3 – Concretizzazione dei criteri di valutazione per la parte 2 dell'esame – gioco di ruolo</i>	33

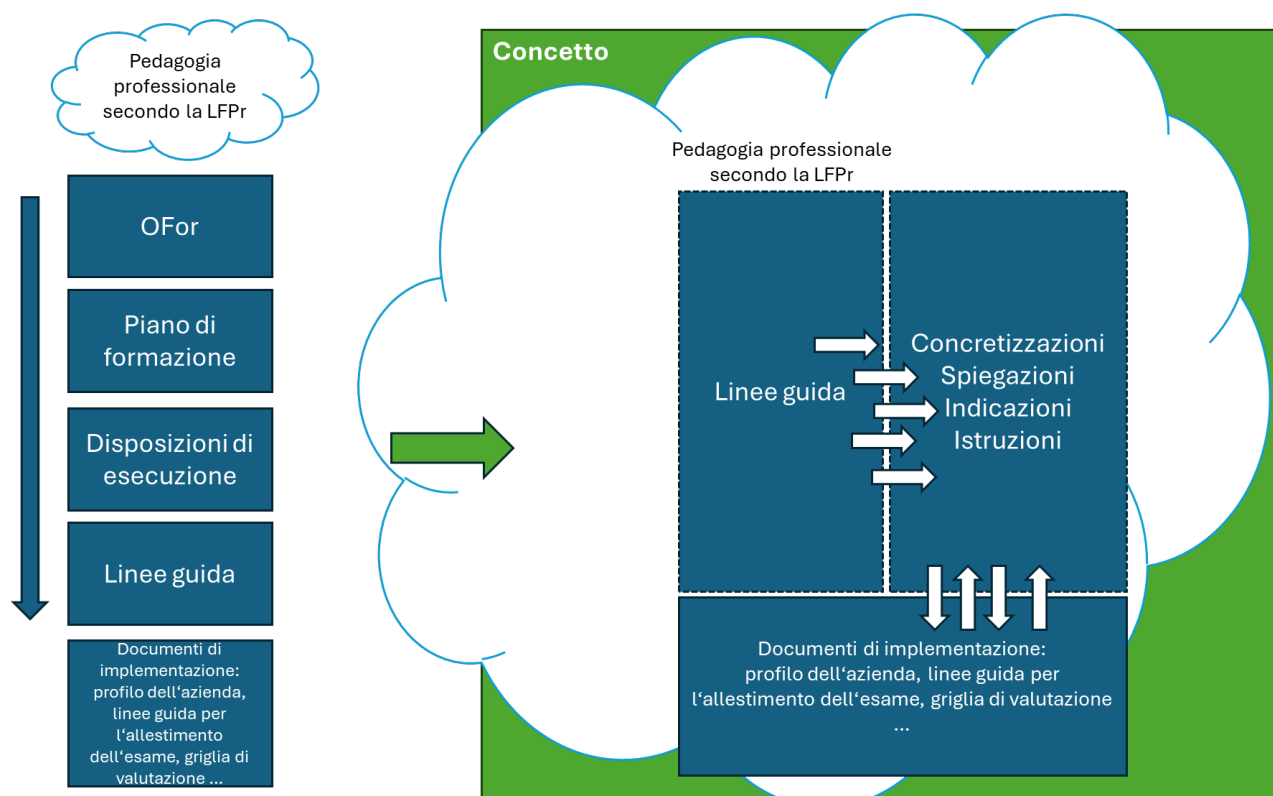
1. Introduzione

1.1 Scopo

La procedura di qualificazione con esame finale per la formazione professionale di base «Impiegato/a di commercio AFC» nel ramo «Amministrazione pubblica» è disciplinata dai principi fondamentali indicati di seguito.

Il presente concetto integra il campo di qualificazione «Lavoro pratico» nella procedura di qualificazione, ne motiva la struttura concreta e ne illustra l'orientamento pedagogico-professionale. Il concetto concretizza le linee guida relative al campo di qualificazione e i relativi allegati. Il concetto spiega inoltre i collegamenti tra i principi di base generali e i documenti di attuazione.

Il concetto è pubblicato dal comitato del ramo «Amministrazione pubblica».



1.2 Destinatari

Il concetto si rivolge a candidate e candidati, capi periti, periti d'esame, formatrici e formatori in azienda e responsabili dei corsi interaziendali.

1.3 Principi di base

I principi generali a fondamento del presente concetto, sono riportati nel capitolo 2 delle «Disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale in base all'ordinanza sulla formazione professionale di base e al piano di formazione per impiegati di commercio AFC».

Oltre a ciò, il concetto si basa sui modelli, sulle riflessioni e sulle conoscenze relative alle procedure di qualificazione attualmente più utilizzati e riconosciuti nella formazione professionale in Svizzera. Di conseguenza, anche l'«orientamento alle competenze operative» riveste un ruolo centrale nel concetto.

2 Panoramica della procedura di qualificazione

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio		Ponderazione nel certificato delle note*		
Esame finale	Esame finale aziendale							LP	LP	30%
	Esame finale scolastico							CP / CG	CP / CG	30%
Note relative all'insegnamento professionale	Nota relativa all'azienda	CCA 1	CCA 2	CCA 3	CCA 4	CCA 5	CCA 6	Media dei 6 CCA		
	Nota relativa alla scuola professionale	CCO A	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5		Media delle 6 note semestrali complessive (Nota semestrale complessiva = Media delle note semestrali per semestre)	Nota relativa all'insegnamento professionale 40% Azienda 25% Scuola professionale 50% CI 20%
		CCO B	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5	NS 6		
		CCO C	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5	NS 6		
		CCO D	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4				
		CCO E	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4				
	AS	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
	Opzione					NS 1	NS 2			
Nota relativa ai CI	Durante l'intera formazione di base: 2 CC-CI						NC 5	NC 6	Media dei 2 CC-CI	

La procedura di qualificazione (PQ) è superata se la nota complessiva e le note degli esami finali aziendali e scolastici (= note determinanti) sono almeno pari a 4.0. La nota complessiva della procedura di qualificazione (PQ) è composta da:

Note relative ai luoghi di formazione | 40% | nota NON determinante

- Azienda
- Scuola professionale
- Corsi interaziendali

Campo di qualificazione «Lavoro pratico» | 30% | nota determinante

Esame finale aziendale

Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» | 30% | nota determinante

Esame finale scolastico

3 Procedura di qualificazione: focus sulle competenze operative professionali

3.1 Orientamento alle competenze operative

Durante la formazione professionale di base «Impiegato/a di commercio AFC», le persone in formazione acquisiscono le competenze operative (CO) che le contraddistinguono come professionisti nella loro professione. Grazie a queste competenze, le/gli impiegate/i di commercio AFC qualificate/i possono entrare nel mondo del lavoro dopo la formazione di base e inserirsi con successo. Sono in grado di contribuire a modellare il mondo del lavoro e di continuare a crescere professionalmente. Le CO sono descritte nei principi di base.

Le persone in formazione orientano il proprio apprendimento verso queste competenze operative. Le persone responsabili della formazione professionale, dei tre luoghi di formazione, si basano su queste competenze operative per la formazione, l'insegnamento, il coaching, il feedback, ecc. I mandati pratici e le attività svolte nei luoghi di formazione azienda e corsi interaziendali mirano allo sviluppo delle competenze operative. Ciò vale anche per gli altri strumenti: griglie delle competenze, rapporto di formazione, documentazione dell'apprendimento/portfolio personale ecc. Le persone responsabili della formazione professionale imparano durante la loro formazione a promuovere e valutare le competenze operative.

Ne consegue che le competenze operative sono anche i punti di riferimento centrali in tutti gli elementi della PQ. Sulla base delle competenze operative si misura il successo o l'insuccesso negli esami. Chi dimostra di possedere le competenze operative nella PQ ottiene l'attestato di capacità ed è considerato un professionista commerciale del ramo.

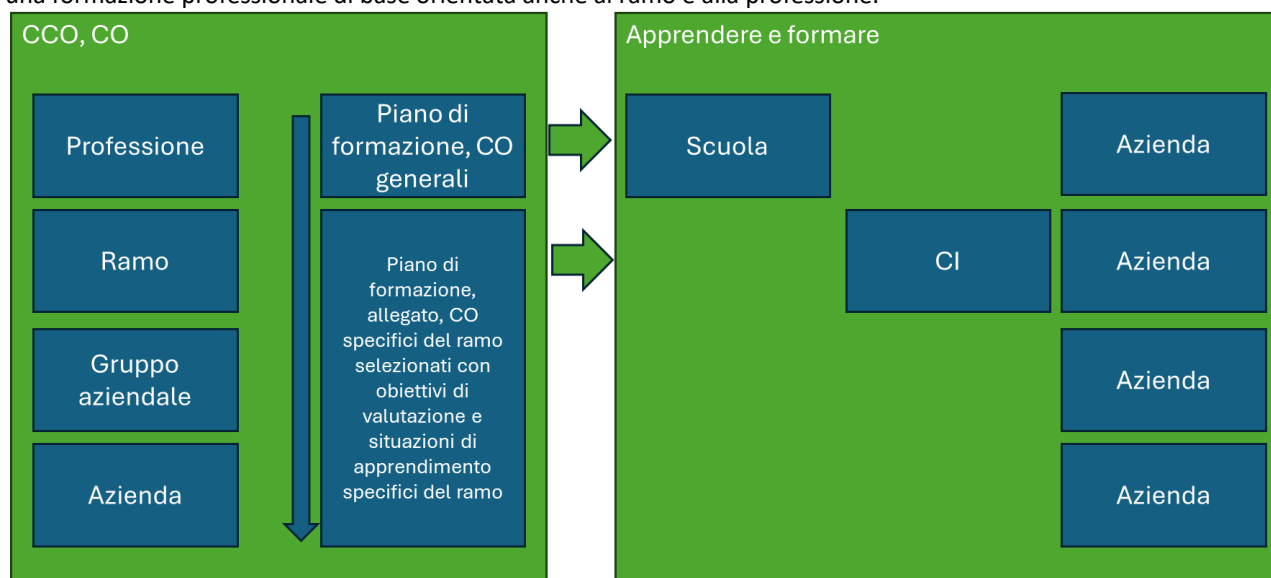
Questa dimostrazione delle competenze commerciali richiede forme d'esame e compiti adeguati nella PQ. La semplice ripetizione di nozioni commerciali apprese a memoria non è sufficiente. Il campo di qualificazione «Lavoro pratico» deve consentire di fornire indicazioni valide sulle competenze operative effettivamente acquisite. A tal fine sono necessarie forme d'esame orientate alla pratica e compiti relativamente complessi, che si riferiscano sempre alle competenze operative.

L'Ordinanza sulla formazione e il piano di formazione concretizzano le competenze operative. Esse sono organizzate in campi di competenza operative (CCO).

Tutti i rami di formazione e di esame commerciali hanno gli stessi CCO e CO. Per questo motivo le CO sono formulate in modo relativamente generico. Le situazioni d'apprendimento specifiche del ramo con i relativi obiettivi di valutazione sono particolarmente adatte come punti di riferimento per lo sviluppo dei compiti nella procedura di qualificazione e per la valutazione delle competenze operative.

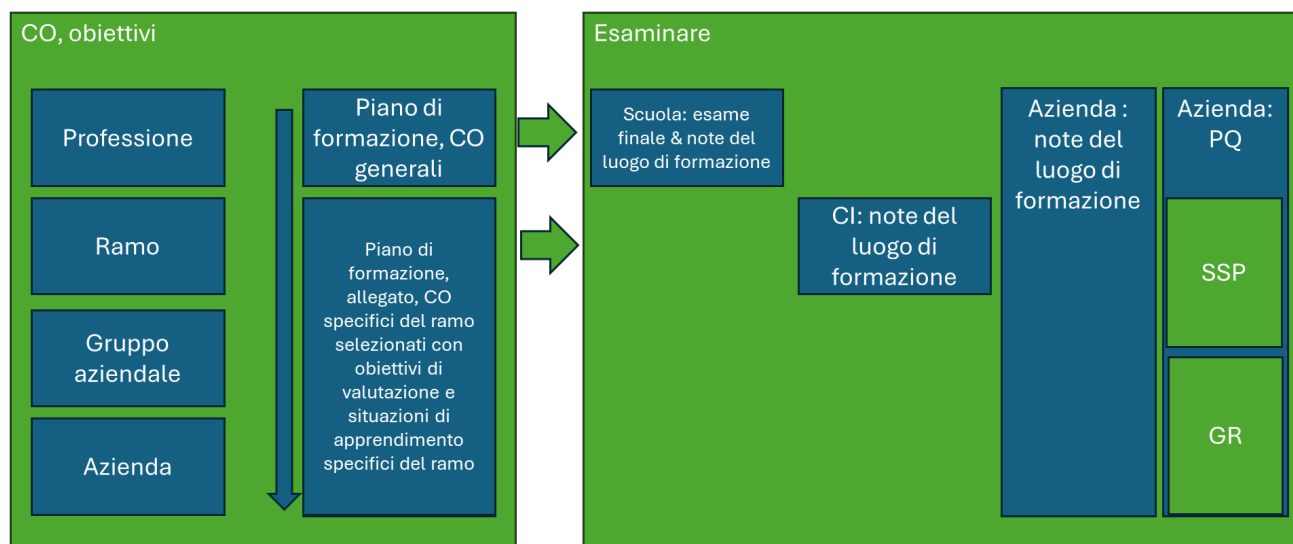
3.2 Il campo di qualificazione «Lavoro pratico» in breve

Il titolo di «Impiegato/a di commercio AFC» non è esclusivamente un attestato aziendale o di un gruppo aziendale, ma una formazione professionale di base orientata anche al ramo e alla professione.



Per questo motivo, la procedura di qualificazione deve tenere conto di un adeguato equilibrio tra i diversi livelli: professione, ramo, gruppo aziendale e azienda specifica.

Mentre gli elementi della procedura di qualificazione della scuola professionale mirano principalmente all'ambito professionale generale, l'area di qualificazione «Lavoro pratico» si concentra soprattutto sugli altri ambiti.



Il ramo «Amministrazione pubblica» riunisce un ampio spettro di aziende formatrici: ne fanno parte sia le amministrazioni di piccoli Comuni rurali e le amministrazioni di grandi Città, sia le unità amministrative cantonali specializzate. In linea di massima si possono distinguere i seguenti gruppi di aziende:

- Amministrazione di un Comune rurale con meno di 3000 abitanti
- Amministrazione di un Comune dell'agglomerato urbano con meno di 4000 abitanti
- Amministrazione di un Comune dell'agglomerato urbano con più di 4000 abitanti
- Amministrazione di una Città con meno di 100 000 abitanti
- Amministrazione di una Città con più di 100 000 abitanti
- Amministrazione cantonale con orientamento specifico
- Altre unità dell'amministrazione pubblica come segreterie generali, autorità intercantionali, uffici specializzati ecc.

In questi gruppi aziendali (di formazione) e nelle loro aziende formatrici, le persone in formazione acquisiscono le competenze operative previste dal piano di formazione, tenendo sempre conto delle loro caratteristiche specifiche.

Esempio: in una piccola amministrazione comunale, le future impiegate e i futuri impiegati di commercio imparano spesso, in modo relativamente rapido e autonomo, ad «attuare attività di marketing e comunicazione» (competenza operativa c4) nel rispetto delle direttive aziendali e a gestire la comunicazione iniziale con tutti i residenti in merito alle loro diverse richieste. In un'unità amministrativa cantonale specializzata, le persone in formazione entrano piuttosto in contatto con gruppi di clienti mirati e con richieste più specifiche dal punto di vista tecnico.

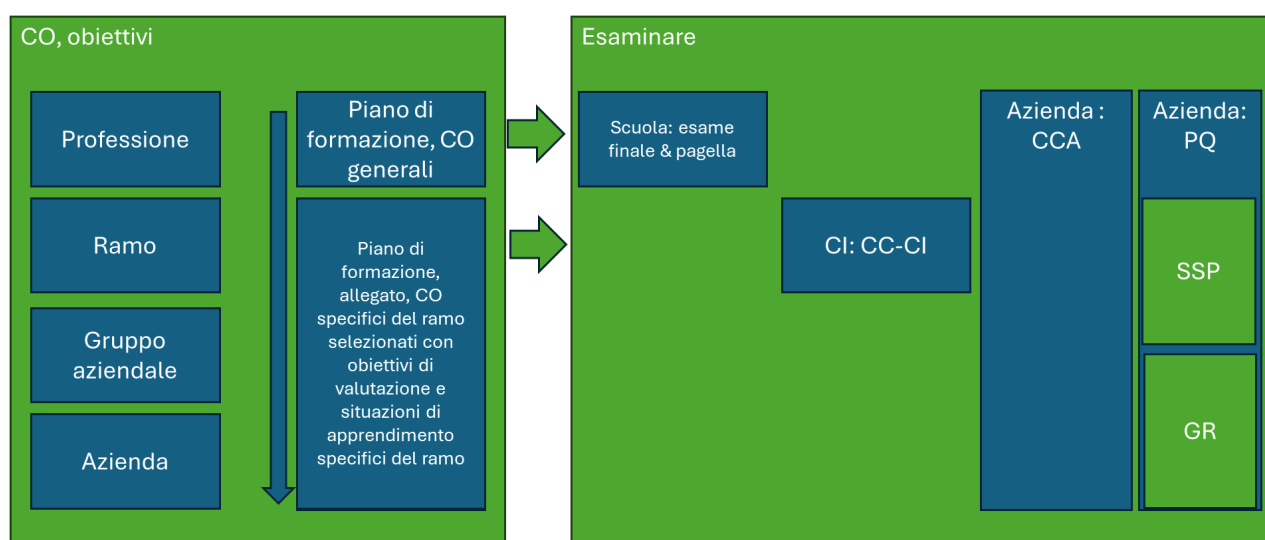
Con i controlli delle competenze aziendali esiste già un elemento della procedura di qualificazione orientato alla situazione aziendale. Queste note del luogo di formazione non rientrano nel campo di qualificazione «Lavoro pratico».

Affinché anche negli esami nel campo di qualificazione «Lavoro pratico» si possa tenere adeguatamente conto del contesto aziendale specifico delle persone in formazione, queste ultime presentano, prima dell'esame, il cosiddetto profilo dell'azienda (cfr. capitolo 4.4), che viene poi messo a disposizione ai periti d'esame.

Le/gli impiegate/i di commercio AFC del ramo «Amministrazione pubblica» forniscono servizi a clienti esterni e interni. La gestione delle richieste dei clienti è tipica della quotidianità lavorativa. È proprio nell'affrontare queste situazioni quotidiane e nello sviluppare soluzioni alle richieste dei clienti che si manifestano più chiaramente le competenze operative. Si può distinguere tra situazioni con e senza contatto diretto con i clienti.

Le situazioni senza contatto diretto con i clienti non sono caratterizzate da interazioni dirette e sono meno imprevedibili. Le competenze operative corrispondenti al ramo possono quindi essere dimostrate attraverso la soluzione di compiti relativamente standardizzati. La forma d'esame «simulazione di una situazione professionale» (SP) è particolarmente adatta a questo scopo.

La forma d'esame del «gioco di ruolo» (GR) può invece riprodurre situazioni di contatto diretto con i clienti, che sono soggette a una certa apertura e dinamismo. Per affrontarlo sono importanti le competenze operative a livello dei gruppi aziendali e della singola azienda.



Per questo motivo il campo di qualificazione è composto da due parti d'esame.

Livello	Contatto diretto con il cliente	Parte d'esame	Standardizzazione degli strumenti di valutazione
Ramo	SENZA	Parte d'esame 1 Simulazione di una situazione professionale	completa
Gruppo aziendale, azienda	CON	Parte d'esame 2 Gioco di ruolo	parziale

Le due parti coprono complessivamente sia un'adeguata varietà e astrattezza delle competenze operative, sia una ragionevole profondità e specificità.

3.3 Gli altri campi di qualificazione in breve

3.3.1 Campo di qualificazione "Conoscenze professionali e cultura generale"

Il campo di qualificazione "Conoscenze professionali e cultura generale" verifica le competenze e le conoscenze di base trasversali ai rami, costituisce il 30% della nota complessiva ed è (senza ambiti a scelta e opzione) una nota determinante. L'esame si svolge verso la fine della formazione e dura complessivamente 4,75 ore.

Gli esami scritti si svolgono nell'ambito di un esame finale centralizzato a livello regionale. Sono cinque i campi di competenza operativa (da A a E) che vengono valutati, con la stessa ponderazione. Gli esami scritti durano 225 minuti, seguiti da una pausa di 30 minuti. Gli esami orali sono svolti da almeno due periti d'esame.

L'esame scritto è un esame open book con accesso a Internet (BYOD – Bring your own device).

- La posizione 1 viene valutata oralmente e comprende una presentazione e l'elaborazione di due casi pratici concreti. La presentazione verte su un lavoro di approfondimento relativo all'organizzazione individuale della vita o allo sviluppo sostenibile.
- La posizione 2 prevede l'elaborazione scritta di casi pratici relativi all'interazione in un ambiente di lavoro interconnesso. Sono richieste capacità di analisi, pianificazione e riflessione, compresa la valutazione linguistica di un testo scritto.
- La posizione 3 verifica la capacità di coordinare i processi aziendali, compresi l'organizzazione, la definizione del budget e la lingua straniera.
- La posizione 4 comprende un gioco di ruolo in una lingua straniera e due critical incident comunicativi. L'esame orale verifica le capacità di comunicazione in situazioni quotidiane in italiano e in una lingua straniera.
- La posizione 5 riguarda l'uso delle tecnologie digitali, ad esempio la pubblicazione, la protezione dei dati e l'elaborazione dei dati.

La valutazione avviene sulla base di criteri standardizzati e neutri rispetto alla scuola frequentata. Tutte le posizioni hanno la stessa ponderazione nella nota complessiva. Si tratta di una nota determinante: per superare l'esame è necessario ottenere almeno il voto 4.

La cultura generale è integrata e si basa sul programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale per impiegati di commercio AFC.

Campo di qualificazione: Conoscenze professionali e cultura generale		
Competenza operativa	Forma d'esame	Durata & ponderazione
A: Forme di lavoro agili	Orale (approfondimento, applicazione)	30 min. 20%
B: Lavoro interconnesso	Scritto (caso pratico)	75 min. 20%
C: Processi di lavoro	Scritto (caso pratico)	75 min. 20%
D: Relazioni con clienti e fornitori	Orale (gioco di ruolo, critical incident)	30 min. 20%
E: Tecnologie digitali	Scritto (caso pratico)	75 Min. 20%
Durata complessiva: 4 ore 45 min.	Ponderazione: 30% dell'esame complessivo (nota determinante)	

3.3.2 Campo di qualificazione "Nota dei luoghi di formazione"

La nota dei luoghi di formazione costituisce il 40% della nota complessiva della procedura di qualificazione di impiegato/a di commercio AFC

Essa si compone dalle seguenti tre note parziali e NON è una nota determinante:

- Azienda
La **nota del luogo di formazione azienda** si basa su sei controlli delle competenze aziendali. Ogni semestre viene svolto e valutato un controllo delle competenze. Sono valutati tutti i campi di competenza operativa da A a E. La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, che vengono convertiti in una nota. Il sesto controllo delle competenze deve essere svolto entro il 15 maggio dell'ultimo semestre di formazione. In caso di cambio di ramo o di azienda, vengono ripresi i controlli delle competenze precedenti.
- Scuola professionale

La **nota del luogo di formazione scuola professionale** è composta da sei note semestrali. Questi coprono tutti i campi di competenza operativa, nonché l'opzione e l'ambito di scelta. Vengono valutate le conoscenze teoriche, le conoscenze procedurali, l'applicazione interdisciplinare e la valutazione dei processi. Le applicazioni interdisciplinari devono essere effettuate al più tardi nell'ultimo semestre di un ambito. Le valutazioni dei processi comprendono riflessioni e valutazioni della situazione nel portfolio personale. Le note semestrali contribuiscono con la stessa ponderazione alla nota finale. I certificati linguistici non contribuiscono alla PQ, ma vengono annotati nel portfolio personale.

- Corsi interaziendali

La **nota del luogo di formazione corsi interaziendali (CI)** si basa su due controlli delle competenze. Ogni controllo delle competenze CI comprende almeno una valutazione della persona in formazione. La valutazione avviene tramite metodi quali simulazioni di situazioni lavorative, incarichi di trasferimento o casi di studio pratici. Le note sono registrate in modo standardizzato e trasferiti in caso di cambio di ramo. Tutte le note sono arrotondate a una nota intera o mezza nota e confluiscono nella procedura di qualificazione.

Ponderazione del campo di qualificazione		
Nota del luogo di formazione (40% della nota complessiva)		
Azienda	Scuola professionale	Corsi interaziendali
25%	50%	25%

4 Organizzazione dell'esame

4.1 Ruoli e responsabilità

I seguenti ruoli sono descritti più dettagliatamente nelle linee guida. Qui vengono riassunte le linee guida e concretizzate con ulteriori spiegazioni.

Comitato del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

- Approvazione e pubblicazione delle linee guida e dei relativi allegati
- Approvazione e pubblicazione del concetto
- Nomina dei membri della commissione «Procedura di qualificazione aziendale»

Commissione «Procedura di qualificazione aziendale»

- Verifica periodica delle linee guida, degli allegati e del concetto per individuare possibilità di ottimizzazione e ulteriore sviluppo
- Ottimizzazione e ulteriore sviluppo delle linee guida, degli allegati e del concetto su incarico del comitato
- Formulazione di proposte di modifica delle linee guida, degli allegati o del concetto

Capi periti (CPEX)

- Pianificazione degli esami per conto dell'autorità cantonale d'esame
- Garanzia della qualità degli esami per conto dell'autorità cantonale d'esame
- Conduzione dei periti
- Assicurare il contatto con l'autorità cantonale d'esame

Periti d'esame (PEX)

- Completare la formazione per il ruolo di perito
- Preparare gli esami: preparazione individuale agli esami per conto dell'autorità cantonale d'esame e sotto la guida del capo perito
- Valutare le prestazioni d'esame: valutare in modo professionale ed equo le prestazioni della persona candidata sulla base dei criteri stabiliti e con gli strumenti appropriati.
- Documentare gli esami: motivare l'assegnazione delle note in modo adeguato e comprensibile sulla base dei fatti, al fine di evitare ricorsi e favorire la comprensione da parte delle persone candidate.
- Accompagnare e sorvegliare lo svolgimento dell'esame: guidare le persone candidate in modo professionale durante lo svolgimento dell'esame. In caso di comportamento illecito da parte di una persona candidata, intervenire in accordo con il capo perito, documentare la recidiva e attuare le misure indicate dal capo perito.
- Il segreto d'ufficio e la protezione dei dati sono parte integrante dell'attività di perito. Né i risultati né i contenuti degli esami possono essere comunicati a persone esterne.
- In caso di rapporti diretti con una persona candidata, ciò deve essere segnalato al capo perito. Quest'ultimo decide caso per caso se l'esame può essere sostenuto o se il perito deve ricusarsi.
- Attuare ulteriori istruzioni del capo perito.

Formatori/formatrici in azienda

I formatori/le formatrici in azienda preparano le persone in formazione all'esame finale aziendale (lavoro pratico) sviluppando le competenze operative richieste dalla professione.

Responsabili dei corsi interaziendali

Le persone responsabili dei corsi interaziendali informano le persone in formazione sullo svolgimento e la struttura dell'esame finale aziendale e svolgono simulazioni d'esame (lavoro pratico).

Nel corso interaziendale 5, le persone responsabili dei corsi interaziendali informano inoltre le persone in formazione in merito al profilo dell'azienda (cfr. cap. 4.4).

4.2 Iscrizione all'esame

L'iscrizione all'esame avviene tramite il Cantone in cui è stato stipulato il contratto di tirocinio o tramite il Cantone di ammissione (art. 32). In alcuni Cantoni non è necessaria un'iscrizione separata, poiché le persone in formazione risultano automaticamente registrate con la stipulazione del contratto di tirocinio.

4.3 Convocazione

Prima dell'esame, le persone candidate ricevono una convocazione per posta o per via elettronica. La convocazione contiene informazioni sulla data, sul luogo, sulle eventuali informazioni da presentare in anticipo e sugli strumenti ausiliari consentiti.

4.4 Profilo dell'azienda

Il profilo dell'azienda è una componente obbligatoria della procedura di qualificazione (PQ) nell'ambito «lavoro pratico». Viene redatto dalle persone candidate e fornisce una panoramica dell'azienda formatrice, degli uffici/dei servizi/delle attività operative svolte, nonché dei compiti importanti e delle situazioni comunicative durante il periodo di tirocinio.

Esso costituisce la base per una verifica finale adeguata alla realtà aziendale.

Il profilo dell'azienda serve a fornire ai periti d'esame una panoramica del contesto professionale della persona candidata. Aiuta nella scelta delle situazioni d'esame adeguate e garantisce che i compiti dell'esame finale pratico possano essere strutturati nel modo più realistico possibile.

Il profilo dell'azienda

- serve alla persona candidata per prepararsi all'esame;
- supporta i periti d'esame nella scelta individuale di compiti specifici del ramo;
- viene preso in considerazione dall'organizzazione d'esame nella pianificazione della procedura di qualificazione.

Il profilo dell'azienda non è quindi un semplice strumento d'esame. La sua creazione deve essere intesa come parte del processo di apprendimento: le persone in formazione riflettono sul loro intero periodo di tirocinio in azienda. Poco prima del completamento della formazione, possono così determinare quali competenze operative hanno acquisito, quali compiti hanno svolto, quali tappe hanno attraversato e quali situazioni hanno vissuto. A tal fine, utilizzano e sintetizzano anche i mandati pratici svolti e le griglie delle competenze, nonché le conoscenze acquisite nei controlli delle competenze aziendali e le conoscenze e le competenze acquisite durante i corsi interaziendali. Idealmente, le persone in formazione sperimentano l'autoefficacia («Ho imparato molto»). Se necessario, le persone candidate scoprono anche le aree del loro prossimo sviluppo e i punti che desiderano allenare fino all'esame.

Le persone in formazione hanno a disposizione i seguenti tempi per l'elaborazione: due ore come attività di preparazione in azienda, due ore durante il corso interaziendale, quattro ore come esercizio di rielaborazione in azienda. Se le persone in formazione necessitano di più tempo, il profilo dell'azienda deve essere completato nel tempo libero. Per il profilo dell'azienda, le persone in formazione utilizzano un modulo messo a disposizione dal ramo.

Le persone in formazione devono inviare il profilo dell'azienda entro e non oltre il 28 febbraio dell'anno di conclusione tramite la piattaforma di formazione (Time2learn).

Il ramo definisce i requisiti relativi al profilo dell'azienda e ai processi corrispondenti in una guida. In essa il ramo precisa eventualmente alcuni dei punti qui elencati.

Il profilo dell'azienda fa parte della procedura di qualificazione. Profili dell'azienda incompleti o presentati in ritardo possono comportare l'impossibilità da parte dell'organizzazione dell'esame di garantire un esame adeguato alla realtà aziendale. L'organizzazione dell'esame declina ogni responsabilità per il mancato superamento dell'esame per questo motivo.

Il profilo dell'azienda comprende le seguenti parti principali:

1. Dati sulla persona:

- Nome, data di nascita, durata della formazione, formazione professionale di base e opzione
2. Dati sull'azienda formatrice:
Nome, dimensioni, aree di attività principali, struttura organizzativa
 3. Contesto formativo:
Uffici e servizi nei quali è stata svolta la formazione per semestre inclusa la durata
 4. Documentazione semestrale – descrizione di compiti importanti
Per semestre: almeno una descrizione di un compito
Informazioni sul grado di autonomia, sugli strumenti utilizzati, sulle interfacce, sulle basi giuridiche
 5. Situazioni comunicative
Almeno tre esempi concreti presi dall'attività lavorativa quotidiana
Descrizione della situazione, attività svolte, basi giuridiche e tipo di cliente
 6. Conferma
Firma candidato/candidata
Firma formatore/formatrice in azienda
 7. Organigramma:
1 pagina (file JPEG)

Nota: i documenti che non possono essere inseriti direttamente nel modello devono essere salvati insieme al profilo dell'azienda in un file ZIP e caricati su time2learn, poiché lì è possibile archiviare un solo file. Questo caso può verificarsi, ad esempio, con organigrammi di più pagine o con documenti aggiuntivi richiesti dalla direzione regionale dell'esame.

Il profilo dell'azienda deve essere conciso, completo e approfondito dal punto di vista tecnico:

- per ogni semestre è sufficiente una descrizione chiara e oggettiva dei compiti più importanti
- utilizzo di descrizioni concise anziché lunghi testi continui
- le situazioni comunicative devono essere realistiche, comprensibili e rilevanti ai fini dell'esame, nonché selezionate e descritte in modo adeguato

4.5 Compensazione degli svantaggi

La decisione della compensazione degli svantaggi è emessa dal Cantone. La persona candidata deve presentare la decisione scritta all'organizzazione d'esame secondo le istruzioni delle autorità d'esame cantonali, idealmente alla fine del 5° semestre.

5 Condizioni generali dell'esame

5.1 Controllo dell'identità e domanda sullo stato di salute

La persona candidata deve presentare un documento d'identità ufficiale valido (carta d'identità, licenza di condurre o passaporto) e confermare di trovarsi in condizioni di salute idonee a sostenere l'esame. Questi punti vengono documentati dai responsabili in loco o dal perito d'esame secondo le indicazioni del ramo.

5.2 Mezzi ausiliari consentiti

Entrambe le parti dell'esame sono «open book». Le persone candidate possono quindi utilizzare tutti gli strumenti ausiliari. Si consiglia vivamente di portare con sé un notebook. Non è consentita la comunicazione con persone esterne alla sala d'esame. Il ramo informerà tempestivamente, al più tardi al momento della convocazione, in merito a eventuali ulteriori restrizioni.

Le persone candidate sono responsabili dell'accesso agli strumenti ausiliari, in particolare a Internet.

Non è necessario l'accesso online o in tempo reale ai sistemi e alle banche dati aziendali.

L'uso o il possesso di strumenti non autorizzati possono comportare l'esclusione dall'esame. L'esame finale aziendale è considerato non superato.

Se una parte dell'esame lo richiede, i periti possono utilizzare materiali durante l'esame senza preavviso (ad es. opuscoli). Se determinati documenti o strumenti ausiliari sono indispensabili per risolvere i compiti d'esame, ma le persone in formazione non hanno necessariamente accesso ad essi, i periti provvedono a soluzioni di backup come, ad esempio, screenshot di determinati siti web.

5.3 Arrivo in ritardo

In caso di arrivo tardivo della persona candidata alla procedura di qualificazione, non spetta ai periti d'esame valutare la validità delle motivazioni addotte: tale compito compete al capo perito. Se il ritardo non è chiaramente imputabile alla persona candidata, quest'ultimo/a ha diritto a beneficiare integralmente del tempo d'esame previsto. Se fattibile, i motivi del ritardo devono essere documentati da terzi (ad es. dalla polizia in caso di incidente o dal personale ferroviario in caso di ritardi dei treni).

5.4 Assenze, interruzione dell'esame, annullamento dell'esame

Se una persona candidata non si presenta alla procedura di qualificazione, il capo perito reagisce secondo le direttive delle autorità d'esame competenti. Di norma, l'azienda formatrice viene contattata il più rapidamente possibile e successivamente viene informata l'autorità d'esame competente.

In caso di infortunio o malattia, l'esame per la persona candidata in questione viene di norma rinviato. Se una persona candidata lascia il luogo d'esame senza motivo, ciò viene di norma considerato come un abbandono.

In tutti i casi, sono i capi periti o le autorità d'esame competenti a decidere come gestire la situazione.

5.5 Comunicazione del risultato d'esame

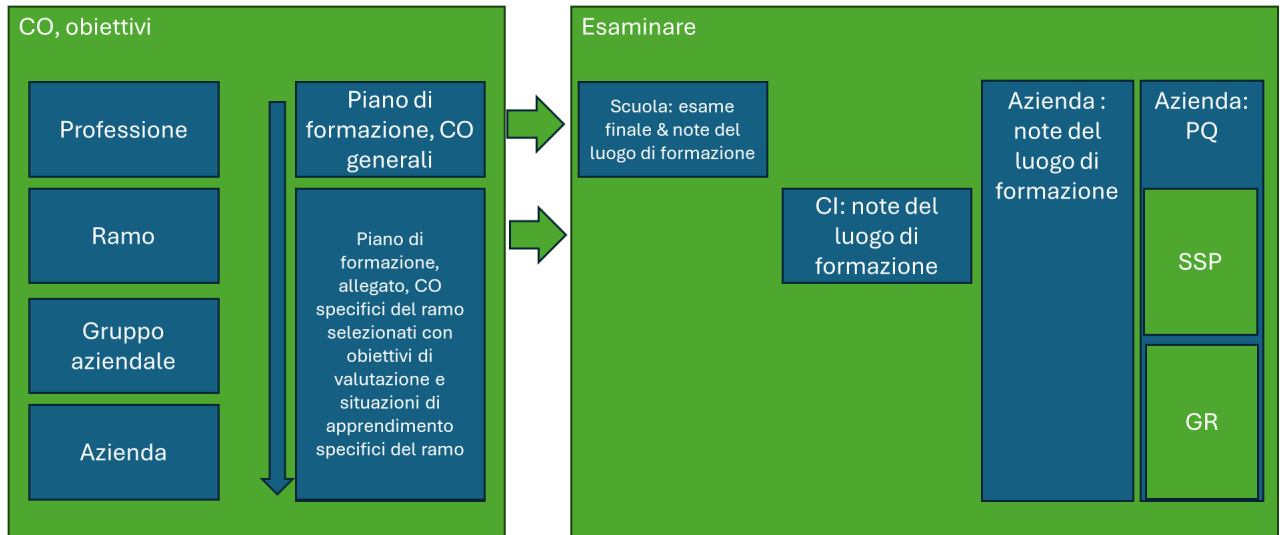
I risultati d'esame vengono notificati dal Cantone alla persona candidata e al formatore o alla formatrice responsabili in azienda. Non vengono fornite informazioni anticipate riguardo allo svolgimento, agli esiti parziali o al risultato complessivo dell'esame.

5.6 Procedura di reclamo

I reclami sono disciplinati dal diritto cantonale. La comunicazione del risultato contiene le indicazioni sui mezzi giuridici disponibili e sui passi successivi da intraprendere.

6 Svolgimento e contenuti dell'esame

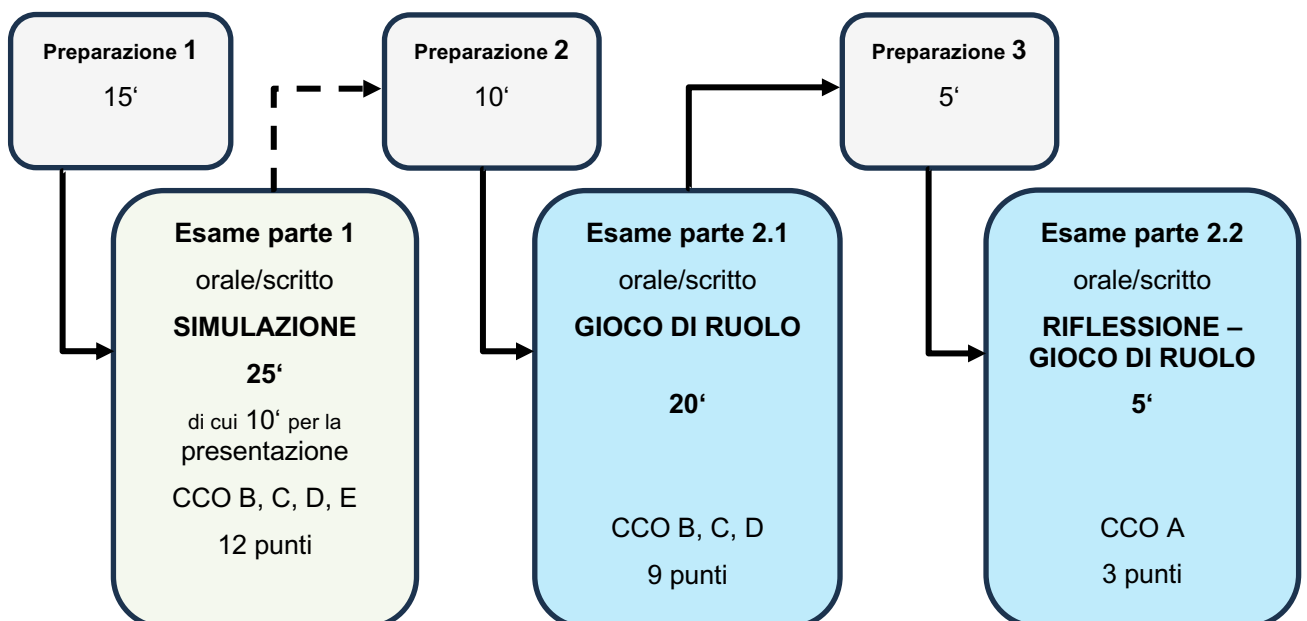
6.1 Panoramica



L'esame nel campo di qualificazione «Lavoro pratico» si svolge nella lingua nazionale del Cantone in cui ha luogo. La convocazione riporta il luogo d'esame.

La procedura di qualificazione si concentra sulle competenze operative degli impiegati di commercio AFC al termine della formazione di base. La procedura di qualificazione offre alle persone candidate l'opportunità di dimostrare di aver acquisito le competenze operative previste dal profilo di qualificazione. La responsabilità principale ricade quindi sulle persone in formazione. I periti d'esame verificano queste competenze operative in un quadro definito.

L'esame è strutturato come un caso di studio guidato e comprende due parti:



Parte	Attuazione	Contenuto	Durata in minuti
Esame parte 1 Simulazione di una situazione professionale	Preparazione	Situazione quotidiana tipica del ramo SENZA contatto diretto con clienti	15'
	Orale: presentazione della soluzione A seconda del compito, possono essere richiesti anche elementi scritti.		25', di cui al mass. 10' per la presentazione
	Orale: colloquio di approfondimento e di trasferimento relativo alla soluzione presentata.		
Esame parte 2 Gioco di ruolo	Preparazione	Situazione quotidiana tipica del ramo CON simulazione di contatto con un cliente	10'
	Orale (gioco di ruolo) A seconda del compito, possono essere richiesti anche elementi scritti.		20'
	Riflessione (preparazione)		5'
	Orale: presentazione della riflessione		5'

La durata effettiva dell'esame è di 50 minuti. Sono concessi 30 minuti aggiuntivi di preparazione, distribuiti prima dell'inizio e tra le due sequenze d'esame, come indicato nella tabella riassuntiva. Entrambe le parti dell'esame si svolgono in successione.

6.2 Orientamento pedagogico professionale e condizioni quadro

6.2.1 Entrambe le parti d'esame

Il piano di formazione descrive le situazioni d'apprendimento specifiche del ramo che gli impiegati di commercio devono affrontare, le competenze operative necessarie a tal fine i criteri che le prestazioni devono soddisfare (obiettivi di valutazione). Le situazioni d'apprendimento descritte nel piano di formazione sono vincolanti per tutti gli impiegati del ramo e sono quindi formulate in modo relativamente generico. Poiché le situazioni d'apprendimento sono descritte in modo così generico, ciascuna di esse riflette in realtà un intero gruppo di situazioni concrete della vita quotidiana.

Le situazioni quotidiane (come concretizzazione delle situazioni d'apprendimento) sono importanti per le persone in formazione e i formatori e le formatrici durante la formazione di base. Esse caratterizzano la quotidianità lavorativa e d'apprendimento e costituiscono punti di riferimento per lo sviluppo delle competenze operative.

Di conseguenza, anche nelle due parti d'esame l'attenzione è focalizzata sulle situazioni d'apprendimento. Affinché le persone candidate possano dimostrare, in modo tangibile e concreto, le loro competenze operative, è necessario assegnare loro compiti che siano inseriti in un determinato contesto e che rispecchino situazioni quotidiane. Le simulazioni di situazioni professionali si riferiscono a situazioni quotidiane a livello di ramo o gruppo aziendale. Pertanto, i compiti d'esame corrispondenti tendono ad essere più generici rispetto a quelli del gioco di ruolo. Il gioco di ruolo si concentra sui livelli dei gruppi aziendali e delle aziende.

Le persone candidate devono dimostrare, in entrambe le parti d'esame, di aver acquisito le competenze richieste. Devono dimostrare di essere in grado di svolgere in modo professionale, entro il tempo prestabilito, compiti direttamente correlati alle situazioni d'apprendimento. Devono essere in grado di richiamare le conoscenze e le abilità acquisite durante la formazione di base e di utilizzarle come «strumenti cognitivi» adeguati alla situazione. La domanda guida a cui deve rispondere il perito è: «La persona candidata gestisce le situazioni quotidiane e i compiti corrispondenti come descritto nelle competenze operative?».

Le seguenti situazioni di apprendimento (SA) possono essere utilizzate come base per gli esami:

- SA 1 - Operare con abilità nella propria azienda e nella propria funzione
- SA 4 – Fornire informazioni
- SA 5 - Gestire iscrizioni nel registro, database e clienti
- SA 6 - Verificare le richieste pervenute sotto il profilo della competenza e della completezza
- SA 7 - Rilasciare apostille, autenticazioni, autorizzazioni, permessi e documenti d'identità
- SA 8 - Redigere decreti e decisioni
- SA 9 - Verificare i rimedi giuridici ricevuti
- SA 10 - Fatturare emolumenti, tasse, rimborsi, multe e tenere la contabilità dei debitori e dei creditori
- SA 11 - Organizzare elezioni e votazioni
- SA 12 – Redigere note agli atti e verbali
- SA 13 – Redigere documentazione, rapporti e pubblicazioni
- SA 14 - Prenotare, amministrare e affittare locali e infrastruttura

«Agire in conformità alle leggi e direttive - (SA 2)» e «Impiegare le conoscenze del ramo e del mercato (SA 3)» non sono adatte come situazioni d'apprendimento autonome per gli esami. Il motivo è che gli obiettivi di valutazione di queste situazioni d'apprendimento rivestono un ruolo importante in tutte le altre situazioni d'apprendimento. Ad esempio, le impiegate e gli impiegati di commercio devono agire in conformità alle leggi e alle direttive quando forniscono informazioni e allo stesso tempo devono mettere in pratica le loro conoscenze del mercato e del ramo. Gli obiettivi di valutazione delle due situazioni d'apprendimento sono quindi importanti per gli esami, ma non le situazioni d'apprendimento in sé.

Lo sviluppo dei compiti concreti è regolato dal ramo nelle linee guida specifiche.

6.2.2 Esame parte 1: Simulazione di una situazione professionale

Per la prima parte dell'esame, il ramo sviluppa una serie di simulazioni di situazioni professionali che derivano da situazioni d'apprendimento adeguate.

Le simulazioni di situazioni professionali sono più concrete possibile e allo stesso tempo indipendenti dal gruppo aziendale e dall'azienda. Le simulazioni di situazioni professionali non prevedono alcun contatto diretto con i clienti.

Il ramo concretizza la griglia di valutazione per ogni simulazione di una situazione professionale. Stabilisce le competenze operative rilevanti, gli obiettivi di valutazione e i criteri di valutazione da essi derivati e formula le aspettative nei confronti delle persone candidate. Il ramo può inoltre utilizzare competenze operative/obiettivi di valutazione tratti dalle parti non specifiche del ramo del piano di formazione.

6.2.3 Esame parte 2: Gioco di ruolo

Per la parte due dell'esame, i periti elaborano compiti che derivano da situazioni d'apprendimento adeguate. I compiti comprendono una richiesta del cliente che può essere gestita direttamente a contatto con il cliente. I periti d'esame allestiscono i compiti le persone candidate. La base è costituita dal profilo dell'azienda presentato in precedenza dalla persona candidata.

Per le competenze operative trasversali CCO A e CCO D, il ramo ha concretizzato in parte la griglia di valutazione generale per la parte due dell'esame. I periti d'esame completano le parti mancanti.

6.3 Preparazione

6.3.1 Esame parte 1: Simulazione di una situazione professionale

Prima dell'inizio del periodo di preparazione della persona candidata:

I periti scelgono una simulazione di una situazione professionale per la persona candidata dal pool di casi preparati dal ramo.

La scelta viene effettuata sulla base delle informazioni disponibili sull'azienda formatrice e delle esperienze lavorative della persona candidata, che risultano dal profilo dell'azienda. Nella scelta, i periti tengono conto delle seguenti informazioni:

- dati relativi all'azienda formatrice
- contesto di formazione
- descrizione dei compiti importanti

Gli obiettivi di valutazione e quindi i criteri sono standardizzati e prestabiliti dal ramo per ogni simulazione di una situazione professionale. Essi valgono anche per i compiti di trasferimento che il perito assegna alla persona candidata in modo tale da tenere conto del suo background aziendale secondo il profilo dell'azienda.

Preparazione da parte della persona candidata:

La persona candidata riceve informazioni scritte relative a una situazione lavorativa quotidiana specifica del ramo. Al centro della situazione vi è una richiesta del cliente che deve essere gestita senza contatto personale/diretto con il cliente. La persona candidata elabora una soluzione per la situazione quotidiana e prepara la successiva presentazione della soluzione con gli strumenti consentiti.

6.3.2 Esame parte 2: Gioco di ruolo

Prima dell'inizio del periodo di preparazione della persona candidata:

I periti d'esame preparano la simulazione di una situazione lavorativa quotidiana specifica del ramo e le relative informazioni per la preparazione da parte della persona candidata. A tal fine completano la griglia di valutazione. Per la seconda competenza operativa (CCO B e/o C, competenze operative rilevanti), selezionano gli obiettivi di valutazione rilevanti secondo le direttive del ramo e formulano le loro aspettative nei confronti di un professionista al termine della formazione di base.

I periti d'esame sviluppano congiuntamente le informazioni che la persona candidata riceve sulla situazione iniziale e sulle esigenze del cliente.

Inoltre, i periti d'esame stabiliscono chi di loro assumerà il ruolo del cliente e come tale ruolo dovrà essere interpretato. I periti d'esame stabiliscono l'inizio e pensano a scenari per il proseguimento: come reagisco a determinate affermazioni o a determinati comportamenti della persona candidata?

I periti d'esame riflettono anche su come arrivare a valutazioni significative: come dovrebbe svolgersi il gioco di ruolo affinché la persona candidata possa dimostrare le competenze acquisite? Quali sono i punti fissi da seguire per consentire una valutazione completa di tutti i criteri?

Per la loro preparazione, i periti d'esame utilizzano le informazioni disponibili nel profilo dell'azienda della persona candidata:

- dati relativi all'azienda formatrice
- contesto di formazione
- descrizione dei compiti importanti, in particolare delle situazioni comunicative

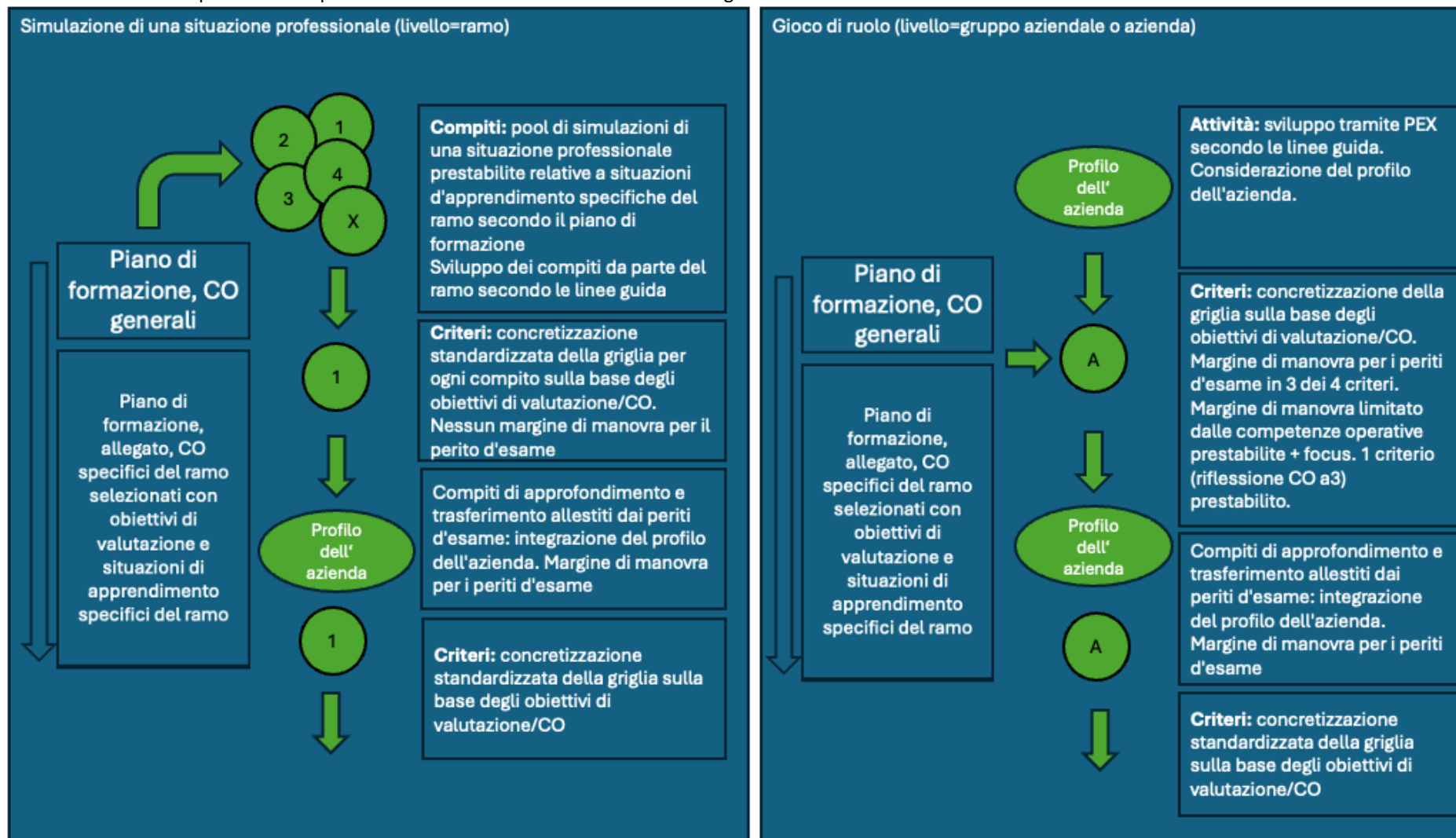
Preparazione da parte della persona candidata:

La persona candidata riceve informazioni scritte relative a una situazione lavorativa quotidiana specifica del ramo. Al centro della situazione vi è una richiesta del cliente che deve essere gestita attraverso un contatto personale/diretto con il cliente stesso. La persona candidata si prepara con gli strumenti consentiti al successivo colloquio simulato con il cliente (gioco di ruolo).

6.4 Svolgimento

6.4.1 Entrambe le parti d'esame

L'attuazione delle due parti d'esame può essere illustrata schematicamente come segue:



Le spiegazioni al riguardo sono riportate nel capitolo 7.

6.4.2 Esame parte 1: Simulazione di una situazione professionale

Compito	<p>La persona candidata affronta una situazione quotidiana tipica senza contatto diretto con il cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Elabora una soluzione a una richiesta del cliente o a un caso aziendale• Presentare la soluzione sviluppata• Risponde a domande di approfondimento• Svolge eventuali compiti supplementari <p>In questo contesto, la persona candidata dimostra le proprie competenze operative nelle aree B–E, rilevanti per la situazione quotidiana proposta nel contesto aziendale specifico e per i compiti assegnati.</p>
Svolgimento/ attuazione	<p>Preparazione cfr. capitolo 6.3</p> <p>Presentazione: La persona candidata presenta oralmente la soluzione sviluppata ai periti d’esame in dieci minuti.</p> <p>Colloquio di approfondimento e di transfer:</p> <ul style="list-style-type: none">• I periti d’esame discutono con la persona candidata la soluzione elaborata e assegnano compiti supplementari o domande di approfondimento.• Alla persona candidata viene inoltre assegnato un ulteriore compito di trasferimento, almeno cinque minuti prima della conclusione del tempo a disposizione.
Campo di competenza operativa / situazione di apprendimento specifica del ramo	B, C, D, E
Mezzi ausiliari	Cfr. cap. 5.2

6.4.3 Esame parte 2: Gioco di ruolo

Compito	<p>La persona candidata affronta una situazione quotidiana tipica con contatto diretto con il cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nel dialogo con il cliente, sviluppa una soluzione alla richiesta presentata • Comunica la soluzione ed elabora eventuali compiti o richieste supplementari • Riflette sul proprio modo di procedere • In questo contesto, la persona candidata dimostra le proprie competenze operative nelle aree A (a3), B e/o C e D, rilevanti per la situazione quotidiana proposta nel contesto aziendale specifico e per i compiti assegnati
Svolgimento/attuazione	<p>Preparazione: cfr. capitolo 6.3</p> <p>Gioco di ruolo: colloquio con un cliente: Un perito d'esame interpreta il ruolo del cliente con una specifica richiesta, mentre la persona candidata assume il ruolo di collaboratore/collaboratrice della propria azienda. Il perito espone la richiesta e conduce un dialogo costruttivo, potendo eventualmente integrare ulteriori compiti o richieste pertinenti.</p> <p>La persona candidata risponde in modo adeguato alla situazione, fornisce informazioni complete, propone soluzioni appropriate e reagisce in maniera coerente alle osservazioni del cliente.</p> <p>È responsabilità della persona candidata includere nella procedura e nella soluzione tutti gli aspetti rilevanti emersi durante la conversazione.</p> <p>Riflessione: Al termine, la persona candidata riflette sul proprio modo di procedere che ha applicato nel gioco di ruolo e presenta le relative riflessioni.</p>
Campo di competenza operativa / situazione di apprendimento specifica del ramo	A (a3), B e/o C e D
Mezzi ausiliari	Cfr. cap. 5.2

7 Valutazione

La valutazione è effettuata dai periti d'esame sulla base di criteri di valutazione standardizzati e prestabiliti.

In entrambe le parti dell'esame vengono verificate e valutate le competenze operative relative a quattro aree di competenza operativa.

La struttura degli strumenti di valutazione (griglia di valutazione) è la stessa per entrambe le parti dell'esame: Per ogni campo di competenza operativa (CCO) esiste una tabella in cui sono indicati le competenze operative rilevanti e i relativi obiettivi di valutazione. Questi devono essere valutati sulla base di criteri suddivisi in quattro livelli.

- Il livello più alto corrisponde a una gestione competente della situazione quotidiana e quindi al completo soddisfacimento delle aspettative. Viene valutato con tre punti.
- Al secondo livello più alto, la situazione quotidiana è stata gestita in grandi linee in modo competente. Le aspettative sono state sostanzialmente soddisfatte. Esistono quindi delle divergenze rispetto al completo soddisfacimento delle aspettative. Queste divergenze riguardano aspetti che non sono determinanti per la gestione della situazione. Nel complesso, la valutazione è di due punti.
- Al terzo livello vi è solo una gestione parzialmente competente, poiché alcune delle divergenze riguardano aspetti determinanti. Determinante può significare: questi aspetti sono importanti per l'elaborazione della richiesta del cliente, sono punti centrali, qui si manifesta la professionalità, qui si misura la soddisfazione del cliente, questo è determinante per il successo, questo farà sì che la situazione si sviluppi in modo positivo o negativo. A livello superiore, può anche trattarsi della reputazione dell'azienda, di principi amministrativi o addirittura di aspetti che, se ignorati, potrebbero compromettere la carriera della persona candidata.
- Il livello più basso viene assegnato a situazioni gestite in modo non competente e aspettative non soddisfatte. Le divergenze rispetto a una situazione gestita in modo competente riguardano molti aspetti determinanti.

Gli strumenti di valutazione hanno lo scopo di supportare i periti d'esame nel loro impegnativo compito di valutare le prestazioni in modo valido ed equo. I periti devono innanzitutto documentare in modo dettagliato e corretto le divergenze osservate, al fine di poter sostenere la loro valutazione comune.

7.1 Ponderazione dei campi di competenza operative

La tabella seguente riassume la ponderazione attribuita ai diversi campi di competenza operativa:

Capo di competenza	Punti	Ponderazione
B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso Esame parte 1	6	1
C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali e/o D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori Esame parte 1	3	1
E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale Esame parte 1	3	1
A: Forme lavorative e organizzative agili Esame parte 2	3	1
B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso e/o C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali Esame parte 2	3	1
D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori Esame parte 2	6	1

La ponderazione è adeguatamente bilanciata: nessun CCO può ottenere più di 9 punti su 24 (37,5%).

7.2 Calcolo delle note (cfr. disposizioni esecutive)

Il punteggio conseguito nell'esame viene convertito in una nota secondo la seguente formula:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota del campo di qualificazione «Lavoro pratico» è arrotondata al mezzo punto o al punto intero.

La scala delle note si presenta come segue:

Punti	Nota (arrotondato a due cifre dopo la virgola)	Nota (arrotondato a note intere o mezze note)
0	1.00	1
1	1.21	1
2	1.42	1.5
3	1.63	1.5
4	1.83	2
5	2.04	2
6	2.25	2.5
7	2.46	2.5
8	2.67	2.5
9	2.88	3
10	3.08	3
11	3.29	3.5
12	3.50	3.5
13	3.71	3.5
14	3.92	4
15	4.13	4
16	4.33	4.5
17	4.54	4.5
18	4.75	5
19	4.96	5
20	5.17	5
21	5.38	5.5
22	5.58	5.5
23	5.79	6
24	6.00	6

7.3 Superamento dell'esame finale aziendale (cfr. disposizioni esecutive)

La valutazione dell'esame finale aziendale è espressa con note comprese tra 6 e 1. Una nota pari o superiore a 4.0 corrisponde a una prestazione sufficiente.

8 Archiviazione

L'archiviazione dei documenti d'esame avviene secondo le disposizioni cantonali.

9 Approvazione

Il comitato del ramo «Amministrazione pubblica» ha approvato questo concetto il **14 gennaio 2026**.

10 Allegato 1 – Griglia/verbale di valutazione per l'esame finale aziendale

L'allegato 1 riporta i criteri di valutazione generali analoghi a quelli delle linee guida approvate dal ramo ov-ap:

Criteri di valutazione I criteri di valutazione corrispondono agli obiettivi di valutazione più importanti (o ai criteri da essi derivati) per le parti dell'esame/i compiti parziali dei seguenti campi di competenza operativa e competenze operative:												Punteggio massimo	Ponderazione	Punteggio raggiunto
Esame parte 1: simulazione di una situazione professionale														
1.1 Campo di competenze operative B, competenze operative rilevanti con focus sulla comunicazione												3	1	
1.2 Campo di competenze operative B, competenze operative rilevanti con focus sull'analisi												3	1	
1.3 Campo di competenze operative C e/o D, competenze operative rilevanti												3	1	
1.4 Campo di competenze operative E, competenze operative rilevanti												3	1	
Esame parte 2: gioco di ruolo														
2.1 Campo di competenze operative A, competenza operativa a3												3	1	
2.2. Campo di competenze operative B e/o C, competenze operative rilevanti												3	1	
2.3. Campo di competenze operative D, competenze operative rilevanti con focus sull'analisi delle esigenze												3	1	
2.4. Campo di competenze operative D, competenze operative rilevanti con focus sulla gestione del colloquio												3	1	
Punteggio massimo totale:												24	Risultato:	
												Nota finale		
Punti:	0-1	2-3	4-5	6-8	9-10	11-13	14-15	16-17	18-20	21-22	23-24			
Nota:	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	5.5	6.0			

Livelli di qualità	<p>Concretizzazione specifica del ramo</p> <p>Domanda guida: La persona candidata gestisce le situazioni quotidiane e i compiti corrispondenti come descritto nelle competenze operative?</p> <p>I requisiti sono rappresentati nelle competenze operative rilevanti e negli obiettivi di valutazione più importanti selezionati o nei criteri di valutazione da essi derivati.</p>
3 punti	<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. • Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze.
2 punti	<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione.
1 punto	<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione.
0 punti	<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione.

11 Allegato 2 – Concretizzazione dei criteri di valutazione per la parte 1 dell'esame – Simulazione di una situazione professionale

Il ramo ov-ap sviluppa una griglia di valutazione specifica per ogni singola simulazione di una situazione professionale, ovvero per ogni compito d'esame. L'esempio seguente mostra la griglia di valutazione della serie 0 della corrispondente simulazione di una situazione professionale.

<p>1.1 CCO B, FOCUS COMUNICAZIONE PRESENTAZIONE DELLA MISURA DI COMUNICAZIONE</p> <p>Competenza/e operativa/e rilevante/i:</p> <p>b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali Gli impiegati di commercio fungono da collegamento nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse e integrano nel loro lavoro i differenti interessi delle persone coinvolte. Coordinano le interfacce con gli ausili commerciali, traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai destinatari e documentano in modo corrispondente le loro attività. Presentano proposte di miglioramento agli organi competenti.</p>	<p>DOMANDA GUIDA: LA PERSONA CANDIDATA GESTISCE LE SITUAZIONI QUOTIDIANE E I COMPITI CORRISPONDENTI COME DESCRITTO NELLE COMPETENZE OPERATIVE?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.az1 - Collaborano fungendo da collegamento efficiente nelle interfacce con diversi partner e gruppi d'interesse e sfruttando diversi canali. • b2.az4 - Fungono da collegamento nella comunicazione e nella documentazione di contenuti tecnici e specialistici impegnativi in modo adeguato alle persone coinvolte nelle interfacce interne ed esterne. • b2.ovap.az15- inoltrare al collaboratore addetto l'impugnazione completa in forma cartacea o elettronica 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base.</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. • Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 	<p>LA PRESENTAZIONE della MISURA DI COMUNICAZIONE soddisfa INTEGRALMENTE TUTTE LE ASPETTATIVE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La misura di comunicazione è stata elaborata. <input type="checkbox"/> Per la misura di comunicazione sono state fornite risposte comprensibili a TUTTE le domande fondamentali. <input type="checkbox"/> Sono stati indicati tutti i fattori concreti importanti per il destinatario della comunicazione. Ad esempio: tempestivo, canale adeguato al destinatario, comprensibile, il più breve possibile, appropriato, riservato-discreto o aperto/pubblico, orientato alla soluzione, linguaggio adeguato, segnali di vicinanza-distanza adeguati al destinatario (saluto, tu/lei, emoji (comunicazione scritta), saluto (comunicazione scritta), linguaggio paraverbale adeguato (comunicazione orale), linguaggio non verbale adeguato (comunicazione orale). <input type="checkbox"/> La persona candidata ha descritto in modo comprensibile come tiene conto di questi fattori nella comunicazione. <input type="checkbox"/> La soluzione del compito di trasferimento soddisfa INTEGRALMENTE TUTTE LE ASPETTATIVE. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione della misura di comunicazione soddisfa in larga misura le aspettative. Le divergenze riguardano aspetti non determinanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La misura di comunicazione è stata elaborata. <input type="checkbox"/> Per la misura di comunicazione sono state fornite risposte per lo più comprensibili alle domande fondamentali. <input type="checkbox"/> Sono stati indicati tutti i fattori concreti importanti per il destinatario della comunicazione. <input type="checkbox"/> La persona candidata ha descritto in modo comprensibile come tiene conto di questi fattori nella comunicazione. <input type="checkbox"/> La soluzione del compito di trasferimento soddisfa in grandi linee tutte le aspettative. Le divergenze riguardano aspetti non determinanti. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	2
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione della misura di comunicazione soddisfa solo parzialmente le aspettative. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La misura di comunicazione è stata elaborata. <input type="checkbox"/> Per la misura di comunicazione sono state fornite risposte alle domande fondamentali, in alcuni aspetti determinanti però non sono stati comprensibili. <input type="checkbox"/> Almeno un fattore concreto, che potrebbe essere importante per il destinatario della comunicazione è stato indicato. <input type="checkbox"/> La persona candidata ha descritto come tiene conto di questi fattori nella comunicazione. La descrizione è solo in parte comprensibile. <p>La soluzione del compito di trasferimento soddisfa solo parzialmente le aspettative. Le divergenze riguardano anche aspetti determinanti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione della misura di comunicazione non soddisfa le aspettative. Le divergenze riguardano aspetti non determinanti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Per la misura di comunicazione sono state fornite risposte alle domande fondamentali, in tutti gli aspetti determinanti però non sono stati comprensibili. <input type="checkbox"/> Non è stato nessun fattore che potrebbe essere importante per il destinatario della comunicazione. <input type="checkbox"/> La persona candidata non ha descritto o non ha descritto in modo comprensibile come tiene conto di questi fattori nella comunicazione. <input type="checkbox"/> La soluzione del compito di trasferimento non soddisfa le aspettative. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.2 CCO B, FOCUS ANALISI LA PRESENTAZIONE delle FASI DI PROCESSO analizzate ...</p> <p>Competenza/e operativa/e rilevante/i:</p> <p>b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali Gli impiegati di commercio fungono da collegamento nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse e integrano nel loro lavoro i differenti interessi delle persone coinvolte. Coordinano le interfacce con gli ausili commerciali, traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai destinatari e documentano in modo corrispondente le loro attività. Presentano proposte di miglioramento agli organi competenti.</p>	<p>DOMANDA GUIDA: LA PERSONA CANDIDATA GESTISCE LE SITUAZIONI QUOTIDIANE E I COMPITI CORRISPONDENTI COME DESCRITTO NELLE COMPETENZE OPERATIVE?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.az2 - Valutano le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse nelle interfacce e ne traggono sistematicamente fasi di lavoro appropriate. • b2.ovap.az12 - Verificare opposizioni, ricorsi e reclami ricevuti sotto il profilo della competenza, della tempestività e della correttezza formale. 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base.</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. • Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 	<p>LA PRESENTAZIONE delle FASI DEL PROCESSO analizzate, DELLE PROBLEMATICHE CON LE INTERFACCE E DELLA MISURA soddisfa INTEGRALMENTE TUTTE LE ASPETTATIVE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Almeno tre fasi del processo sono state illustrate in modo concreto. <input type="checkbox"/> Almeno due interfacce corrispondenti sono state illustrate in modo concreto. <input type="checkbox"/> Almeno un problema frequente relativo alle interfacce è stato illustrato. <input type="checkbox"/> Il requisito legale specifico per l'amministrazione pubblica che può causare il problema relativo alle interfacce è stato identificato. <input type="checkbox"/> Almeno una misura efficace è indicata per evitare, risolvere o affrontare uno dei problemi relativi alle interfacce menzionati. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione delle fasi del processo analizzate, delle problematiche con le interfacce e della misura soddisfa in larga misura le aspettative. Le divergenze riguardano aspetti non determinanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Almeno due fasi del processo sono state illustrate in modo concreto. <input type="checkbox"/> Almeno un'interfaccia corrispondente è stata illustrata in modo concreto. <input type="checkbox"/> Almeno un problema frequente relativo alle interfacce è stato illustrato. <input type="checkbox"/> Un requisito legale generale per l'amministrazione pubblica che può causare il problema relativo alle interfacce è stato identificato. <input type="checkbox"/> Almeno una misura efficace è indicata per evitare, risolvere o affrontare uno dei problemi relativi alle interfacce menzionati. <input type="checkbox"/> La soluzione dei compiti di approfondimento soddisfa in grandi linee le aspettative. Le divergenze riguardano aspetti non determinanti. <input type="checkbox"/> La soluzione dei compiti di trasferimento soddisfa in grandi linee le aspettative. Le divergenze riguardano aspetti non determinanti. <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione delle fasi del processo analizzate, delle problematiche con le interfacce e della misura soddisfa solo parzialmente le aspettative. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Almeno due fasi del processo sono state illustrate. <input type="checkbox"/> Almeno un'interfaccia corrispondente è stata illustrata. <input type="checkbox"/> Almeno un problema possibile relativo alle interfacce è stato illustrato. <input type="checkbox"/> Un requisito legale generale per l'amministrazione pubblica che può causare il problema relativo alle interfacce è stato identificato. <input type="checkbox"/> Almeno una misura possibile è indicata per evitare, risolvere o affrontare uno dei problemi relativi alle interfacce menzionati, ma unicamente se altri presupposti sono soddisfatti. <input type="checkbox"/> La soluzione dei compiti di approfondimento soddisfa solo parzialmente le aspettative. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti. <input type="checkbox"/> La soluzione dei compiti di trasferimento soddisfa solo parzialmente le aspettative. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione delle fasi del processo analizzate, delle problematiche con le interfacce e della misura non soddisfa le aspettative. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sono stati illustrati al massimo due fasi del processo. Oppure: le fasi del processo non sono stati illustrati in modo comprensibile. Oppure: non si evince una comprensione del processo. <input type="checkbox"/> Non è stata illustrata nessun'interfaccia. Oppure: le interfacce non sono state illustrate in modo comprensibile. <input type="checkbox"/> Non è stato evidenziato alcun problema di interfaccia. Oppure: i problemi di interfaccia non sono stati evidenziati in modo comprensibile. <input type="checkbox"/> Non è stato identificato nessun requisito legale generale o specifico per l'amministrazione pubblica che può causare il problema relativo alle interfacce è stato identificato. <input type="checkbox"/> È stata indicata al massimo una misura possibile per evitare, risolvere o affrontare uno dei problemi relativi alle interfacce menzionati, ma unicamente se altri presupposti sono soddisfatti. <input type="checkbox"/> La soluzione dei compiti di approfondimento non soddisfa le aspettative. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti. <input type="checkbox"/> La soluzione dei compiti di trasferimento non soddisfa le aspettative. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.3: CCO C e/o D IL PRODOTTO “RISPOSTA ALL’OPPOSIZIONE CONTRO LA DECISIONE DI TASSAZIONE “</p> <p>Competenza/e operativa/e rilevante/i: d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori</p> <p>Situazione d’apprendimento 4: Fornire informazioni. Gli impiegati di commercio forniscono informazioni scritte e orali in base alle richieste dei clienti o dei fornitori. Essi controllano se la risposta è di loro competenza. In caso contrario, essi indirizzano il cliente o il fornitore all’ufficio competente per la risposta. Essi rispondono alle richieste in modo strutturato. Se necessario salvano e/o archiviano la relativa corrispondenza.</p>	<p>DOMANDA GUIDA: LA PERSONA CANDIDATA GESTISCE LE SITUAZIONI QUOTIDIANE E I COMPITI CORRISPONDENTI COME DESCRITTO NELLE COMPETENZE OPERATIVE?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • d1.az3 - Registrano le richieste dei clienti o dei fornitori. • d1.az4 - Qualora necessario, inoltrano le richieste dei clienti o dei fornitori all’organo competente. • d1.ovap.ci7 - Analizzare richieste complesse dei clienti 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base.</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. • Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 	<p>IL PRODOTTO “RISPOSTA ALL’OPPOSIZIONE CONTRO LA DECISIONE DI TASSAZIONE” soddisfa INTEGRALMENTE TUTTE LE ASPETTATIVE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La risposta scritta è pienamente conforme agli attuali standard commerciali in termini di lingua (ortografia, grammatica, linguaggio privo di frasi fatte) e layout. È priva di errori. <input type="checkbox"/> La risposta scritta è pienamente corretta dal punto di vista formale e priva di errori. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>Il prodotto “Risposta all’opposizione contro la decisione di tassazione” soddisfa in grandi linee tutte le aspettative (vedi sopra): le divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La risposta scritta è in grandi linee conforme agli attuali standard commerciali in termini di lingua (ortografia, grammatica, linguaggio privo di frasi fatte) e layout. Le divergenze non sono determinanti. <input type="checkbox"/> La risposta scritta è in grandi linee corretta dal punto di vista formale. Le divergenze non sono determinanti. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa in grandi linee tutte le aspettative. La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa in grandi linee tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>Il prodotto “Risposta all’opposizione contro la decisione di tassazione” soddisfa solo parzialmente le aspettative (vedi sopra): le divergenze riguardano alcuni aspetti determinanti per la gestione della situazione. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La risposta scritta è in grandi linee conforme agli attuali standard commerciali in termini di lingua (ortografia, grammatica, linguaggio privo di frasi fatte) e layout. Le divergenze sono determinanti. <input type="checkbox"/> La risposta scritta è parzialmente corretta dal punto di vista formale. Le divergenze sono determinanti. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di approfondimento non soddisfa tutte le aspettative. La soluzione di tutti i compiti di trasferimento non soddisfa tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>Il prodotto “Risposta all’opposizione contro la decisione di tassazione” non soddisfa le aspettative (vedi sopra): le divergenze riguardano alcuni aspetti determinanti per la gestione della situazione. Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La risposta scritta NON è conforme agli attuali standard commerciali in termini di lingua (ortografia, grammatica, linguaggio privo di frasi fatte) e layout. Le divergenze sono determinanti. <input type="checkbox"/> La risposta scritta NON è corretta. Le divergenze sono determinanti. <input type="checkbox"/> La soluzione di tutti i compiti di approfondimento non soddisfa le aspettative. La soluzione di tutti i compiti di trasferimento non soddisfa le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>14: CCO E Competenza/e operativa/e rilevante/i:</p> <p>e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale</p> <p>Situazione d'apprendimento 2: Agire in conformità alle leggi e alle istruzioni: Gli impiegati di commercio applicano correttamente i principi dell'amministrazione nonché le direttive aziendali nei propri campi di attività. Essi trattano i dati e le informazioni in modo sicuro, rispettando le direttive in materia di protezione dei dati e il segreto d'ufficio.</p>	<p>DOMANDA GUIDA: LA PERSONA CANDIDATA GESTISCE LE SITUAZIONI QUOTIDIANE E I COMPITI CORRISPONDENTI COME DESCRITTO NELLE COMPETENZE OPERATIVE?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> e2.az1 - Nell'ambito di un incarico ricercano informazioni in modo sistematico utilizzando diverse fonti. e2.az3 - Verificano la qualità delle informazioni ricercate e le classificano in funzione della loro rilevanza aziendale. e2.az4 - Preparano le informazioni rilevanti per il committente. 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base.</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 	<p>La presentazione, il colloquio professionale e la risposta scritta soddisfanno interamente tutte le aspettative:</p> <ul style="list-style-type: none"> La risposta è stata corretta/rivista per quanto riguarda gli errori formali ed è ora formalmente corretta in ogni sua parte. Sono state ricercate le basi legali per un'opposizione legalmente corretta e sono state illustrate in modo esauriente ai periti. I rischi e i pericoli legati al trattamento dell'opposizione nella simulazione di una situazione professionale elaborata hanno potuto essere illustrati in modo completo. La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>3</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione, il colloquio professionale e la risposta scritta soddisfanno in grandi linee tutte le aspettative:</p> <ul style="list-style-type: none"> La risposta è stata corretta/rivista per quanto riguarda gli errori formali ed è ora formalmente corretta. Sono ammessi singoli errori non determinanti. Sono state ricercate le basi legali per un'opposizione legalmente corretta e sono state illustrate parzialmente ai periti. I rischi e i pericoli legati al trattamento dell'opposizione nella simulazione di una situazione professionale elaborata hanno potuto essere illustrati in modo incompleto. Sono riscontrabili errori non determinanti. La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>2</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione, il colloquio professionale e la risposta scritta soddisfanno solo parzialmente tutte le aspettative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La risposta è stata corretta/rivista solo in parte per quanto riguarda gli errori formali ed è formalmente carente. Contiene alcuni errori determinanti. • Sono state ricercate le basi legali per un'opposizione legalmente corretta e sono state illustrate parzialmente ai periti. • I rischi e i pericoli legati al trattamento dell'opposizione nella simulazione di una situazione professionale elaborata hanno potuto essere illustrati in modo incompleto. Sono riscontrabili errori determinanti. • La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. • La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>La presentazione, il colloquio professionale e la risposta scritta non soddisfanno le aspettative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La risposta è stata corretta/rivista solo in parte per quanto riguarda gli errori formali ed è formalmente carente. Contiene molti errori determinanti. • La ricerca delle basi legali per un'opposizione legalmente corretta erano carenti e sono state illustrate solo parzialmente o non sono state illustrate ai periti. • I rischi e i pericoli legati al trattamento dell'opposizione nella simulazione di una situazione professionale elaborata non hanno potuto essere illustrati. Sono riscontrabili molti errori determinanti. • La soluzione di tutti i compiti di approfondimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. • La soluzione di tutti i compiti di trasferimento soddisfa pienamente tutte le aspettative. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

12 Allegato 3 – Concretizzazione dei criteri di valutazione per la parte 2 dell'esame – gioco di ruolo

Il ramo ov-ap utilizza la stessa griglia di valutazione per tutti i giochi di ruolo. I criteri di valutazione sono definiti in modo definitivo per la parte d'esame 2.1. Il perito concretizza le sue aspettative specifiche selezionando le parti d'esame 2.2, 2.3 e 2.4 secondo le indicazioni fornite.

Esame parte 2 Gioco di ruolo

<p>2.1: CCO A Competenza operativa rilevante: a3: Accettare ed elaborare incarichi Gli impiegati di commercio promuovono il loro profilo delle competenze per incarichi commerciali in situazioni concorrenziali interne ed esterne all'azienda. Forniscono servizi ai sensi degli incarichi assegnati e verificano l'esecuzione e la soddisfazione dei committenti. Gli impiegati di commercio riflettono sul successo, analizzano le loro azioni e ne traggono misure di miglioramento.</p>	<p>Domanda guida: La persona candidata gestisce le situazioni quotidiane e i compiti corrispondenti come descritto nelle competenze operative?</p> <p>Criterio derivato dall'obiettivo di valutazione rilevante a3.az4: Analizzano il proprio modo di procedere nello svolgimento dell'incarico o del compito in modo completo e adeguatamente orientato ai punti forti e ai margini di miglioramento e propongono misure di miglioramento (riflessione).</p>		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base.</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha analizzato in modo competente il proprio modo di procedere sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa pienamente tutte le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione di base. Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analisi è completa. • L'autovalutazione è adeguatamente orientata ai punti di forza e ai margini di miglioramento. • Un «punto di forza» è un aspetto positivo rispetto ad altri aspetti del proprio profilo. Non si tratta di un confronto con altre persone o standard esterni. • Le misure di miglioramento proposte sono dedotte in modo comprensibile dall'analisi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Completo: confronta tutte le fasi essenziali del suo modo di procedere con le aspettative generali nei confronti di un impiegato di commercio al termine della formazione di base, secondo il compito a livello di contenuti (CCO B, C, D) e a livello di gestione del colloquio (CCO D) con il cliente: 1. Pianificare, anticipare e preparare. 2. Attuare. 3. Verificare. • Adeguatamente orientato ai punti di forza e al miglioramento: dal confronto deduce un punto di forza e un'area di sviluppo essenziale. • Comprensibile: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deduce tutte le misure di miglioramento proposte in modo logico dall'analisi. ▪ Deduce almeno una misura mirata all'area di sviluppo indicata. ▪ Deduce esclusivamente misure attuabili per sé o per la propria azienda <p>Se non sono necessarie misure di miglioramento e di conseguenza non ne vengono individuate, il perito assegna 3 punti.</p>		<p>3</p>

<p>La persona candidata ha analizzato in modo competente il proprio modo di procedere nei suoi aspetti fondamentali. La prestazione soddisfa in linea di principio le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione di base. Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analisi è sostanzialmente completa. Le divergenze riguardano aspetti che non sono determinanti per la riflessione. • L'autovalutazione è sostanzialmente adeguata e orientata ai punti di forza e ai margini di miglioramento. Le divergenze riguardano aspetti che non sono determinanti. • Le misure di miglioramento proposte sono sostanzialmente dedotte in modo comprensibile dall'analisi. Le divergenze riguardano aspetti che non sono determinanti. 	<p>Divergenze non determinati dalle aspettative.</p>		<p>2</p>
<p>La persona candidata ha analizzato in modo solo parzialmente competente il proprio modo di procedere nei suoi aspetti fondamentali. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione di base. Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analisi non è completa. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti per la riflessione. • L'autovalutazione è solo parzialmente adeguata e orientata ai punti di forza e ai margini di miglioramento. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti per la riflessione. • Le misure di miglioramento proposte sono solo parzialmente comprensibili e dedotte dall'analisi. Le divergenze riguardano anche alcuni aspetti determinanti per la riflessione. 	<p>Alcune divergenze determinanti dalle aspettative.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 		<p>1</p>
<p>La persona candidata non ha analizzato in modo competente il proprio modo di procedere. La prestazione non soddisfa le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione di base. Ciò significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'analisi non è completa. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti per la riflessione. • L'autovalutazione non è adeguata e orientata ai punti di forza e ai margini di miglioramento. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti per la riflessione. • Le misure di miglioramento proposte non sono comprensibili e dedotte dall'analisi. Le divergenze riguardano molti aspetti determinanti per la riflessione. 	<p>Molte divergenze determinanti dalle aspettative.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 		<p>0</p>

<p>2.2: CCO B e/o C</p> <p>Competenza/e operativa/e rilevante/i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b1 Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali • b2 Coordinare interfacce nei processi aziendali • b3 Partecipare a discussioni tecniche di natura economica • c2 Coordinare e attuare processi commerciali di supporto 	<p>Domanda guida: La persona candidata gestisce le situazioni quotidiane e i compiti corrispondenti come descritto nelle competenze operative?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <p>(Scelta dei periti / 1 – 3 criteri):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Essi illustrano correttamente i processi e le responsabilità delle unità amministrative coinvolte – (C2) (dedotto da b1.ovap.az4). <input type="checkbox"/> Applicano in modo appropriato le leggi, le norme e le direttive aziendali vigenti nell'esecuzione dell'incarico o del compito – (C3) (dedotto da b2.az5, b2.ovap.az9 und c2.ovap.az10). <input type="checkbox"/> Motivano le soluzioni sviluppate e le affermazioni in modo tecnicamente fondato – (C4) (dedotto da b3.az5). <input type="checkbox"/> Motivano le soluzioni sviluppate e le affermazioni in modo logico – (C4) (dedotto da b3.az5). <input type="checkbox"/> Argomenti e motivazioni sono formulati in modo chiaro – (C4) (dedotto da b3.az5). 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base (i periti deducono le aspettative di livello più alto dai relativi criteri)</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. • Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 		<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>Divergenze non determinati dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>Alcune divergenze determinanti dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>Molte divergenze determinanti dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

<p>2.3: CCO D, focus analisi dei bisogni</p> <p>Competenza/e operativa/e rilevante/i:</p> <p>1) d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori</p> <p>Gli impiegati di commercio comunicano con i clienti e i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera. Rispondono alle loro domande, si informano sulle loro esigenze, se necessario informano l'organo competente e garantiscono il flusso di informazioni.</p> <p>2) d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori</p> <p>Gli impiegati di commercio conducono colloqui di consulenza con i clienti e colloqui informativi con i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità, chiariscono le esigenze e presentano offerte e soluzioni adeguate. Gli impiegati di commercio accolgono le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni orientate alla risoluzione dei conflitti. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e dei fornitori e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.</p>	<p>Domanda guida La persona candidata gestisce le situazioni quotidiane e i compiti corrispondenti come descritto nelle competenze operative?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <p>d1.az2 Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori. (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> d2.az2 Chiariscono in modo esaustivo le esigenze dei clienti o dei fornitori. (C3) 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base (scelta dei periti / 3 – 5 elementi).</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Indaga nel dialogo l'esatta richiesta del cliente <input type="checkbox"/> Chiarisce, se necessario, le questioni rilevanti al momento con gli strumenti disponibili <input type="checkbox"/> Ascolta attentamente, chiede chiarimenti se necessario (per evitare malintesi e ambiguità) <input type="checkbox"/> Elabora la richiesta in modo orientato alla soluzione, cercando eventualmente vie alternative <input type="checkbox"/> Descrive soluzioni adeguate in base alle direttive aziendali per la richiesta e le motiva se necessario <input type="checkbox"/> Descrive al cliente la procedura in base alle direttive aziendali e la motiva se necessario <input type="checkbox"/> Rispetta i principi amministrativi 	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>3</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>Divergenze non determinati dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 	<p>2</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>Alcune divergenze determinanti dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>Molte divergenze determinanti dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

<p>2.4: CCO D, focus gestione del colloquio: Competenza/e operativa/e rilevante/i: 3) d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori Gli impiegati di commercio comunicano con i clienti e i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera. Rispondono alle loro domande, si informano sulle loro esigenze, se necessario informano l'organo competente e garantiscono il flusso di informazioni. 4) d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori Gli impiegati di commercio conducono colloqui di consulenza con i clienti e colloqui informativi con i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità, chiariscono le esigenze e presentano offerte e soluzioni adeguate. Gli impiegati di commercio accolgono le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni orientate alla risoluzione dei conflitti. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e dei fornitori e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.</p>	<p>Domanda guida: La persona candidata gestisce le situazioni quotidiane e i compiti corrispondenti come descritto nelle competenze operative?</p> <p>Obiettivi di valutazione rilevanti e relativi criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • d1az2 Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori. (C3) • d1.az5 Interpretano i segnali verbali e non verbali dei clienti o dei fornitori e ne traggono misure appropriate. (C4) • d2.az1 Conducono colloqui informativi e di consulenza strutturati con i clienti o i fornitori utilizzando diversi canali. (C3) • d2.az6 Prendono sul serio le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni oggettive orientate alla risoluzione dei conflitti. (C4) • d2.az3 Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità. (C3) 		
<p>Valutazione e motivazione dei punti non raggiunti</p>	<p>Aspettative concrete a un professionista al termine della formazione professionale di base (scelta dei periti / 3 – 7 elementi).</p>	<p>Osservazione / commento</p>	<p>Punti</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo pienamente competente sotto ogni aspetto. La prestazione soddisfa integralmente le aspettative previste per un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti/risultati: le soluzioni e le affermazioni elaborate corrispondono in modo completo e preciso a quanto richiesto. • Processi/procedure: lo svolgimento dei compiti risponde appieno a tutte le esigenze. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Saluta cordialmente, presentandosi e tenendo il contatto visivo <input type="checkbox"/> Mostra un atteggiamento aperto <input type="checkbox"/> Mostra una mimica professionale e cordiale <input type="checkbox"/> Conduce il colloquio in modo strutturato <input type="checkbox"/> Elabora la richiesta dialogando con il cliente <input type="checkbox"/> Comunica in modo comprensibile dal punto di vista acustico e contenutistico <input type="checkbox"/> Risponde alle domande o alle incertezze <input type="checkbox"/> Interpreta i segnali verbali e non verbali e reagisce di conseguenza <input type="checkbox"/> Utilizza termini comuni <input type="checkbox"/> Se necessario, spiega la base legale, i termini o le procedure <input type="checkbox"/> Rimane paziente <input type="checkbox"/> Prende sul serio le obiezioni <input type="checkbox"/> Argomenta in modo oggettivo e orientato alla soluzione <input type="checkbox"/> Mantiene la discrezione e il rispetto, soprattutto su argomenti delicati <input type="checkbox"/> Rispetta il tempo a disposizione <input type="checkbox"/> Si informa sulla soddisfazione del cliente <input type="checkbox"/> Conclude il colloquio in modo professionale 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>

<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni corrispondono per lo più a quanto richiesto. Le eventuali divergenze riguardano aspetti non determinanti per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti corrisponde in linea di principio alle esigenze. Le differenze riscontrate riguardano aspetti non essenziali per la gestione della situazione. 	<p>Divergenze non determinati dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>
<p>La persona candidata ha gestito la situazione quotidiana solo in parte in modo competente. La prestazione soddisfa solo parzialmente le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non soddisfano pienamente le esigenze. Alcune divergenze riguardano aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti presenta lacune. Le differenze riscontrate riguardano anche aspetti fondamentali per la gestione della situazione. 	<p>Alcune divergenze determinanti dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>La persona candidata non ha gestito la situazione quotidiana in modo competente. La prestazione non risponde alle aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soluzioni e le affermazioni non corrispondono a quanto richiesto. Le divergenze riguardano diversi aspetti fondamentali per la gestione della situazione. • Lo svolgimento dei compiti non soddisfa le esigenze. Le differenze riscontrate presentano numerose criticità per la gestione della situazione. 	<p>Molte divergenze determinanti dalle aspettative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

