



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Campo di qualificazione «Lavoro pratico – Impiegato/a di commercio» Linee guida ramo «Amministrazione pubblica»

Versione provvisoria 1.0 del 9 settembre 2025 per una prima informazione del ramo

Un prodotto del ramo «Amministrazione pubblica»

© Ramo Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

Indice

- 1 -

Introduzione.....	- 2 -
1.1 Scopo delle linee guida.....	- 2 -
1.2 Destinatari delle linee guida.....	- 2 -
1.3 Principi di base.....	- 2 -
2 Organizzazione dell'esame	- 2 -
2.1 Ruoli e responsabilità.....	- 2 -
2.2 Iscrizione all'esame	- 4 -
2.3 Convocazione.....	- 4 -
2.4 Compensazione degli svantaggi.....	- 4 -
3 Condizioni generali dell'esame	- 5 -
3.1 Controllo dell'identità e domanda sullo stato di salute.....	- 5 -
3.2 Mezzi ausiliari consentiti	- 5 -
3.3 Arrivo in ritardo	- 5 -
3.4 Assenze.....	- 5 -
3.5 Interruzione dell'esame	- 5 -
3.6 Annullamento dell'esame	- 5 -
3.7 Comunicazione del risultato dell'esame	- 5 -
3.8 Procedura di reclamo	- 5 -
4 Svolgimento e contenuti dell'esame	- 6 -
5 Valutazione.....	- 10 -
5.1 Ponderazione dei campi di competenza operative	- 10 -
5.2 Calcolo delle note (cfr. disposizioni esecutive).....	- 10 -
5.3 Superamento dell'esame finale aziendale (cfr. disposizioni esecutive)	- 10 -
5.4 Integrazione nella procedura di qualificazione complessiva (cfr. disposizioni esecutive).....	- 11 -
6 Archiviazione.....	- 11 -
7 Entrata in vigore	- 11 -
Allegato 1 alle Linee guida del ramo «Amministrazione pubblica»:	
Griglia/verbale di valutazione per l'esame finale aziendale	- 12-

Introduzione

1.1 Scopo delle linee guida

Le presenti linee guida, con i relativi allegati, concretizzano le disposizioni sul lavoro pratico nel ramo *Amministrazione pubblica*. Esse si riferiscono in particolare al campo di qualificazione *Lavoro pratico* e sono pubblicate dal comitato del ramo *Amministrazione pubblica*.

Le presenti linee guida, con i relativi allegati, concretizzano le disposizioni di attuazione della procedura di qualificazione con esame finale per la formazione professionale di base «Impiegato/a di commercio AFC» nel ramo «Amministrazione pubblica». Esse riferiscono in particolare al campo di qualificazione «Lavoro pratico» e sono pubblicate dal comitato del ramo «Amministrazione pubblica».

1.2 Destinatari delle linee guida

Le linee guida si rivolgono principalmente ai candidati, ai capi periti (CPEX), ai periti d'esame (PEX), ai formatori in azienda (FA) e agli insegnanti delle scuole professionali e ai formatori dei corsi interaziendali.

1.3 Principi di base

I principi generali a fondamento delle presenti linee guida 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.

Per il ramo Amministrazione pubblica, il documento di riferimento è il concetto relativo al campo di qualificazione «Lavoro pratico», che definisce principi, direttive, strumenti e istruzioni per tutte le parti coinvolte.

2 Organizzazione dell'esame

2.1 Ruoli e responsabilità

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

Il ramo «Amministrazione pubblica» è costituito come associazione ai sensi degli artt. 60 e seguenti del Codice civile svizzero. L'associazione garantisce l'attività del ramo della formazione e degli esami commerciali «Amministrazione pubblica», in conformità agli statuti della Formazione commerciale svizzera (FOCOS), l'ente responsabile della professione «Impiegato/a di commercio AFC». Il comitato è responsabile della conduzione strategica dell'associazione. Le linee guida del ramo «Amministrazione pubblica» relative al campo di qualificazione «Lavoro pratico - Impiegato/a di commercio AFC» sono elaborate dalla commissione «Procedura di qualificazione aziendale» del ramo. Esse vengono approvate dal comitato del ramo e ufficialmente rilasciate dall'ente responsabile della formazione commerciale svizzera «FOCOS».

Commissione «Procedura di qualificazione aziendale»

La commissione permanente «Procedura di qualificazione aziendale» è composta da un minimo di 5 a un massimo di 9 persone, più uno o due membri del comitato. Essa opera sulla base del regolamento interno e delle seguenti basi legali: ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base impiegato di commercio/impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) articolo 23, capoverso 1, lettera a e disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale nel campo di qualificazione «Lavoro pratico».

La commissione elabora per entrambe le parti dell'esame principi, direttive, strumenti e istruzioni necessari per tutti gli attori coinvolti. Si tratta in particolare delle direttive relative alle informazioni sulle aziende formatrici e sulle esperienze lavorative delle persone in formazione da presentare in anticipo, delle direttive relative alle simulazioni di una situazione professionale e delle direttive relative al gioco di ruolo.

Capi periti (CPEX)

I capi periti sono nominati con mandato cantonale e hanno la responsabilità dell'organizzazione degli esami finali. Pianificano l'esame finale, garantiscono la qualità degli esami e tengono il contatto con le autorità cantonali.

I capi periti (CPEX) si occupano dei seguenti compiti:

- Costituiscono e conducono il team dei periti d'esame (PEX).
- Stabiliscono il programma d'esame.
- Predispongono i lavori necessari (lavori pratici).
- Istruiscono i periti d'esame (PEX) e, se necessario, i candidati prima dell'esame finale.
- Intervengono (solo) in situazioni particolari.
- Controllano la qualità dei verbali d'esame.
- Calcolano il risultato dell'esame e lo trasmettono all'autorità cantonale (BDEFT2).
- Garantiscono l'accesso agli atti secondo le disposizioni dell'autorità d'esame.
- Prendono posizione nei confronti dell'autorità in merito a eventuali ricorsi.

Oltre alle competenze professionali, sono auspicabili esperienza nel campo degli esami, esperienza come formatore/trice in azienda, spiccate competenze sociali e capacità organizzative. I capi periti sono autorizzati a impartire istruzioni ai periti d'esame.

Periti d'esame (PEX)

I periti d'esame sono nominati con mandato cantonale e operano sotto la supervisione dei capi periti. Si presentano alla procedura di qualificazione preparati, conducono gli esami e valutano le prestazioni dei candidati.

I loro compiti principali sono:

- Conoscono il contenuto dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.
- Conoscono le basi legali più importanti.
- Hanno familiarità con i documenti di valutazione e gli strumenti previsti.
- Conducono professionalmente l'esame orale o pratico.
- Sorvegliano lo svolgimento dell'esame del/della candidato/a.
- Rispettano tutte le regole prescritte.
- Correggono e valutano sulla base della griglia di verbale, nota anche come griglia di valutazione.
- Osservano le regole di assegnazione delle note e assegnano note piene o mezze note insieme al/alla co-perito/a.
- Si attengono all'obbligo di riservatezza.
- Rispettano assolutamente il segreto d'ufficio (nessuna divulgazione delle note).

Oltre alle competenze professionali, è auspicata una vasta esperienza nella formazione professionale. Essi collaborano strettamente con i capi periti e contribuiscono alla qualità della procedura di qualificazione grazie alle loro competenze tecniche, metodologiche e sociali.

Complemento del ramo: il/la perito/a d'esame valuta le prestazioni dei candidati con gli strumenti previsti a tal fine. Se necessario, i periti concretizzano o completano questi strumenti secondo le direttive del ramo.

Formatori in azienda

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

Responsabili dei corsi interaziendali

I 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).

2.2 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.

2.3 Convocazione

Le date, il luogo d'esame e le informazioni sui mezzi ausiliari consentiti sono comunicate alle persone in formazione e alle aziende formatrici dall'organizzazione d'esame competente, di norma quattro settimane prima dell'esame finale aziendale (lavoro pratico). La convocazione avviene per posta o per via elettronica e specifica anche quali informazioni devono essere presentate in anticipo.

2.4 Compensazione degli svantaggi

Le compensazioni degli svantaggi concesse dall'OdA (Organizzazione del mondo del lavoro) per gli esami scritti (e-test) durante la formazione professionale di base non sono automaticamente note all'autorità cantonale responsabile della procedura di qualificazione federale.

Pertanto, il/la candidato/a deve presentare all'autorità cantonale d'esame la richiesta di compensazione degli svantaggi al più tardi contestualmente all'iscrizione all'esame, senza necessità di sollecitazione. La richiesta viene esaminata e approvata dal Cantone.

Il/la candidato/a deve trasmettere la decisione scritta all'organizzazione d'esame entro la fine del 5° semestre. In alternativa, l'autorità cantonale d'esame può inviare direttamente le decisioni al capo perito. Poiché le modalità possono variare da Cantone a Cantone, spetta alle autorità cantonali competenti stabilire la procedura esatta di iscrizione all'esame.

3 Condizioni generali dell'esame

3.1 Controllo dell'identità e domanda sullo stato di salute

Il/la candidato/a 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.

3.2 Mezzi ausiliari consentiti

In linea di principio, durante l'esame sono ammessi tutti i mezzi ausiliari (modalità open book). Le condizioni specifiche saranno indicate nella convocazione.

Non è tuttavia consentita alcuna forma di comunicazione con persone esterne all'esame. Eventuali ulteriori restrizioni saranno comunicate dal ramo per tempo, e comunque non oltre la convocazione.

I/le candidati/e sono personalmente responsabili dell'accesso ai mezzi ausiliari, inclusa la connessione a Internet. L'utilizzo o il possesso di mezzi ausiliari non autorizzati, così come atti di copiatura o comportamenti simili, comportano l'esclusione dall'esame e il conseguente non superamento dell'esame finale aziendale.

I periti hanno la facoltà di introdurre materiale supplementare durante l'esame senza preavviso (ad es. opuscoli).

3.3 Arrivo in ritardo

In caso di arrivo tardivo del/della candidato/a 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 al/alla candidato/a, questi ha diritto a beneficiare integralmente del tempo d'esame previsto. Qualora possibile, 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).

3.4 Assenze

Qualora un/una candidato/a non si presenti alla procedura di qualificazione, occorre contattare immediatamente l'azienda formatrice e/o il rappresentante legale. Il capo perito è tenuto a informare l'autorità d'esame competente sugli esiti dell'accertamento. In caso di malattia o infortunio, il/la candidato/a deve presentare un certificato medico. Una semplice comunicazione di malattia, priva di certificato, è considerata un'assenza ingiustificata. L'autorità d'esame competente deve essere immediatamente informata di ogni assenza non giustificata. Essa decide se e quando l'esame potrà essere ripetuto oppure se debba essere considerato come sostenuto e non superato.

3.5 Interruzione dell'esame

In caso di malattia o infortunio, l'esame viene interrotto per il/la candidato/a interessato/a. Una volta ristabilito/a, l'esame potrà essere proseguito o ripetuto dall'inizio. La decisione in merito spetta all'autorità cantonale d'esame (commissione d'esame).

3.6 Annullamento dell'esame

Se un/una candidato/a abbandona il luogo d'esame senza un motivo valido, tale comportamento può essere considerato come annullamento. In tal caso, la prova sarà valutata come non superata. I periti d'esame devono registrare l'accaduto nel verbale ed informarne immediatamente il capo perito. L'autorità cantonale d'esame deve essere informata senza indugio.

3.7 Comunicazione del risultato dell'esame

I risultati d'esame vengono notificati dal Cantone al/alla candidato/a e ai/alle formatori/trici responsabili in azienda. Non vengono fornite informazioni anticipate riguardo allo svolgimento, agli esiti parziali o al risultato complessivo dell'esame.

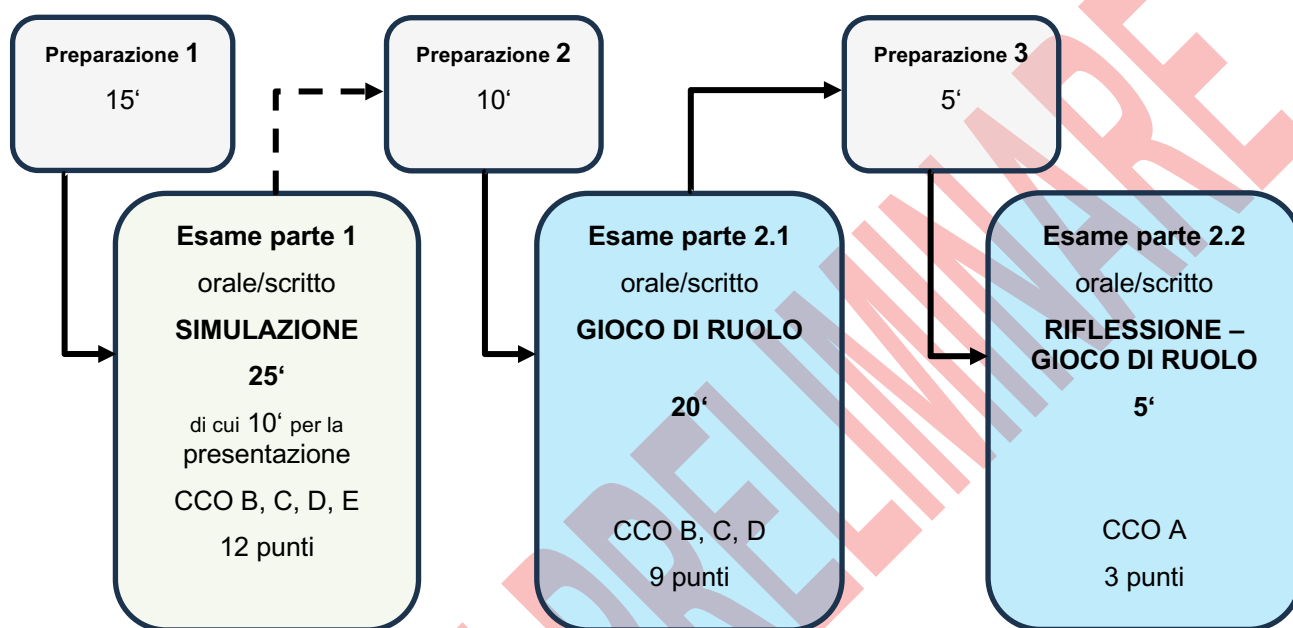
3.8 Procedura di reclamo

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

4 Svolgimento e contenuti dell'esame

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.

Durante la prova vengono verificate le competenze operative elencate nel profilo di qualificazione. 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.

Il ruolo del perito è descritto in generale nel capitolo 2.1. I compiti preparatori dei periti sono illustrati nel capitolo 4.1, mentre le attività da svolgere durante le due parti dell'esame sono trattate nel capitolo 4.2.

4.1 Preparazione

Esame parte 1: simulazione di una situazione professionale

Prima dell'inizio del tempo di preparazione, i periti scelgono per il/la candidato/a una simulazione di situazione professionale dal pool ufficiale del ramo. La scelta si basa sulle informazioni disponibili sull'azienda formatrice e sulle esperienze lavorative del/della candidato/a, nel rispetto delle direttive e delle istruzioni del ramo. I criteri di valutazione sono standardizzati e definiti in anticipo dal ramo per ciascuna simulazione.

Il/la candidato/a riceve una traccia scritta che descrive una situazione lavorativa quotidiana tipica del ramo. Al centro vi è la richiesta di un cliente da gestire senza contatto personale o diretto. Il/la candidato/a elabora una soluzione alla situazione proposta e prepara una presentazione utilizzando i mezzi ausiliari consentiti.

Esame parte 2: gioco di ruolo

Prima dell'inizio del tempo di preparazione del/della candidato/a, i periti d'esame elaborano una situazione lavorativa quotidiana specifica del ramo, corredata dalle informazioni necessarie per la preparazione del/della candidato/a. A tal fine, essi completano la griglia di valutazione selezionando o adattando i criteri di valutazione in base alle competenze operative o agli obiettivi di valutazione definiti, secondo le direttive del ramo. La scelta e la preparazione si basano sulle informazioni disponibili sull'azienda formatrice e sulle esperienze professionali del/della candidato/a. Nella preparazione, i periti d'esame si attengono alle direttive e alle istruzioni del ramo.

Nella preparazione da parte dei candidati, essi ricevono informazioni scritte relative a una situazione lavorativa quotidiana specifica del ramo. La situazione descritta mette al centro la richiesta di un cliente da gestire attraverso un contatto diretto e personale. Il candidato si prepara con i mezzi ausiliari consentiti al colloquio simulato con il cliente (gioco di ruolo).

I candidati vengono informati, al più tardi con la convocazione, sulle modalità esatte della fase di preparazione durante l'esame e sui mezzi ausiliari consentiti.

4.2 Esame parte 1: Simulazione di una situazione professionale

Compito	Il/la candidato/a affronta una situazione quotidiana tipica senza contatto diretto con il cliente. • 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. In questo contesto, il/la candidato/a dimostra le proprie competenze operative nelle aree B–E, rilevanti per la situazione quotidiana proposta nel contesto aziendale specifico e per i compiti assegnati.
Svolgimento/ attuazione	Preparazione: cfr. capitolo 4.1 Presentazione: Il candidato presenta oralmente la soluzione sviluppata ai periti d'esame in dieci minuti. Colloquio di approfondimento e di transfer: • I periti d'esame discutono con il/la candidato/a la soluzione elaborata e assegnano compiti supplementari o domande di approfondimento. • Al/la candidato/a 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 L'attenzione si concentra in particolare sulle competenze operative e le situazioni di apprendimento specifiche del ramo.
Mezzi ausiliari	Cfr. cap. 3.2

4.3 Esame parte 2: gioco di ruolo

Compito	• Il/la candidato/a affronta una situazione quotidiana tipica con contatto diretto con il cliente. • In 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, il/la candidato/a dimostra le proprie competenze operative nelle aree A-D, rilevanti per la situazione quotidiana proposta nel contesto aziendale specifico e per i compiti assegnati.
Svolgimento/ attuazione	Preparazione: cfr. capitolo 4.1 Gioco di ruolo: colloquio con un cliente: Un perito d'esame interpreta il ruolo del cliente con una specifica richiesta, mentre il/la candidato/a 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. Il/la candidato/a risponde in modo adeguato alla situazione, fornisce informazioni complete, propone soluzioni appropriate e reagisce in maniera coerente alle osservazioni del cliente. È responsabilità del/della candidato/a includere nella procedura e nella soluzione tutti gli aspetti rilevanti emersi durante la conversazione. Riflessione: Al termine, il/la candidato/a riflette sul proprio modo di procedere che ha applicato nel gioco di ruolo e presenta le relative riflessioni.
Campo di competenza operativa / situazione di apprendimento specifica del ramo	A, B, C, D L'attenzione si concentra in particolare sulle competenze operative e le situazioni di apprendimento specifiche del ramo.
Mezzi ausiliari	Cfr. cap. 3.2

5 Valutazione

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

5.1 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%).

5.2 Calcolo delle note (cfr. disposizioni esecutive)

Il punteggio conseguito nell'esame viene convertito in una nota secondo la formula stabilita nelle disposizioni di attuazione.

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

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

5.3 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.

5.4 Integrazione nella procedura di qualificazione complessiva (cfr. disposizioni esecutive)

Esame finale		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio		Ponderazione nel certificato delle note*		
		Esame finale aziendale		LP		CP / CG		Nota determinante	LP 30%	
Note relative all'insegnamento professionale		Esame finale scolastico		CP / CG				Media delle 5 voci d'esame (nota determinante, senza AS né opzione)	CP / CG 30%	
		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)
			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			Azienda 25% Scuola professio- nale 50% CI 25%	
		Opzione					NS 1	NS 2		
		Nota relativa ai CI		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	NC 6	Media dei 2 CC-CI
				Durante l'intera formazione di base: 2 CC-CI						

La nota complessiva della procedura di qualificazione (PQ) è composto da:

Note relative ai luoghi di formazione (40%)

- Azienda
- Scuola professionale
- Corsi interaziendali

Campo di qualificazione «Lavoro pratico» (= esame finale aziendale) (30%)

Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» (= esame finale scolastico) (30%)

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.

6 Archiviazione

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

7 Entrata in vigore

Queste linee guida sono state approvate dal comitato del ramo «Amministrazione pubblica».

[Firma]

Nome Cognome
Funk

Griglia/verbale di valutazione per l'esame finale aziendale

Campo di qualificazione "Lavoro pratico" – Riassunto della valutazione

Data d'esame _____ Nome/cognome candidato/a: _____ N° candidato/a: _____

Criteri di valutazione	Punteggio massimo	Ponderazione	Punteggio raggiunto
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:			
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 totale	24		
Nota			

Livelli di qualità	Concretizzazione specifica del ramo I requisiti sono rappresentati nelle competenze operative rilevanti e negli obiettivi di valutazione più importanti selezionati o nei criteri di valutazione da essi derivati.
3 punti	Il candidato 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: • 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	Il candidato ha gestito la situazione quotidiana in modo essenzialmente competente. La prestazione soddisfa in larga misura le aspettative riposte in un professionista al termine della formazione professionale di base. In particolare: • 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 punti	Il candidato 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: • 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	Il candidato 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: • 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.

Nome esperto 1: _____ 2: _____

Firma _____ _____

Data _____ _____

