

Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

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

Stato: 31.08.2025

Data dell'esame:	Persona in formazi	one: [*]	N. candidata / candidato: Classe:		
Simula	azione pratica		In questa parte d'esame «Simulazione pratica» si esaminano le abilità / le attitu-		
Criterio di valutazione	Punti ottenuti	Max. punti	dini delle seguenti competenze operative:		
CO a4 Comunicare contenuti cor retti (lingua straniera)	-	6	Competenza operativa a4 Gestire le richieste dei clienti nel commercio al detta-		
CO a4 Comunicare in modo linguisticamente corretto (lingua straniera)		6	glio attraverso diversi canali		
			Assegnare soltanto punti interi (0 - 2 - 4 - 6).		
Nome <	Nome perito d'esame A	>	<nome b="" d'esame="" perito=""></nome>		
Firma					
Data					

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

1

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



Procedura di qualificazione per impiegati del commercio al dettaglio AFC

Parte d'esame Simulazione pratica

CO a4 Comunicare efficacemente nella lingua straniera con diversi gruppi d'interesse (redigere un'email ai clienti / ai fornitori) (lingua straniera)	Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 1 Comunicare contenuti corretti Domanda guida La persona in formazione comunica correttamente dal punto di vista dei contenuti con il rispettivo gruppo d'interesse?					
L'alab anguiana dalla manana in farmaniana angunanda in dia miani di aantamuta vilayanti. Tutta la infarmaniani					
L'elaborazione della persona in formazione comprende indicazioni di contenuto rilevanti. Tutte le informazioni date sono corrette. La formulazione è adattata al rispettivo gruppo target.	6				
L'elaborazione della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto a un'elaborazione corretta dal punto di vista dei contenuti.	4				
L'elaborazione della persona in formazione presenta significative differenze rispetto a un'elaborazione corretta dal punto di vista dei contenuti.	2				
L'elaborazione della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente da un'elaborazione corretta dal punto di vista dei contenuti.	0				
Giustificazione	•				



CO a4 Comunicare efficacemente nella lingua straniera con diversi gruppi d'interesse (redigere un'e-mail ai clienti / ai fornitori) (lingua straniera)	Valutazione	0	2	4	6
Criterio di valutazione 2 Comunicare in modo linguisticamente corretto Domanda guida La persona in formazione comunica in modo linguisticamente e formalmente corretto (livello l	31) con il rispettiv o gruppo	o d'interes	sse?		
Il testo della persona in formazione è linguisticamente e formalmente corretto. La persona in formazione comunica nella lingua straniera in modo comprensibile e senza errori (livello B1).	6				
Il testo della persona in formazione presenta piccole differenze rispetto alla risposta comprensibile e senza errori.	4				
Il testo della persona in formazione presenta significative differenze rispetto alla risposta comprensibile e senza errori.	2				
Il testo della persona in formazione è incomprensibile e contiene errori.	0				,



Spiegazione dei livelli qualitativi delle risposte ai criteri di valutazione

6 punti	Risposta completa alla domanda posta. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati con una qualità da buona a ottima. La persona in formazione fornisce una prestazione solida.
4 punti	La risposta presenta piccole differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: • le affermazioni sono parzialmente lacunose. • le affermazioni sono in parte un po' superficiali e generiche. • le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate. • le giustificazioni non sono puntualmente condivisibili. • le risposte sono troppo poco adattate alla domanda posta.
2 punti	La risposta presenta significative differenze rispetto alla soluzione completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: • le affermazioni sono spesso lacunose. • le affermazioni sono in prevalenza superficiali e generiche. • le risposte sono di principio corrette, ma non giustificate o motivate. • le giustificazioni sono lacunose oppure solo in parte condivisibili • le risposte sono puntualmente sbagliate. • le risposte non sono specificatamente adattate ai gruppi di interesse.
0 punti	La risposta della persona in formazione non è valutabile oppure si discosta totalmente dalla risposta completa. Ciò si manifesta per esempio nel seguente modo: • risposta sbagliata alla domanda posta (non risponde a quanto viene chiesto) • affermazioni e/o giustificazioni in prevalenza sbagliate • risposte prive di struttura e di sistema