

Esami CPC Bellinzona

MP1 Servizi

aggiornato 03.10.2024 SP

Procedure di qualificazione

Tempi e mezzi ausiliari

Documenti di riferimento

- Ordinanza sulla maturità professionale OMPr
- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base: Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
- Commissione cantonale di maturità professionale, Direttive d'esame di maturità professionale
- Programma quadro d'insegnamento per la maturità professionale

Procedure di qualificazione MP1 Servizi

	Materia	Nota scolastica (NS)	Nota d'esame (NE)	Nota finale (9 note)
fondamentale	Italiano	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	media(scritto; orale) arr. ½ punto	media(NS; NE) arr. ½ punto
	Tedesco	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	media(scritto 75%; orale 25%) arr. ½ punto	media(NS; NE) arr. ½ punto
	Inglese	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	media(scritto; orale) arr. ½ punto	media(NS; NE) arr. ½ punto
	Matematica	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	nota esame scritto arr. ½ punto	media(NS; NE) arr. ½ punto
specifica	Contabilità	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	nota esame scritto arr. ½ punto	media(NS; NE) arr. ½ punto
	Economia e diritto	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	nota esame scritto arr. ½ punto	media(NS; NE) arr. ½ punto
complem.	Storia e politica	media(1sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	-	NS
	Economia e diritto	media(3sem; ...; 6sem) arr. ½ punto	-	NS
appr. inter.	AIT	AITa = media(AIT1; AIT2) AITb = media(AIT3; AIT4) -> AIT = media(AITa; AITb) arr. ½ punto	-	media(AIT; PDI) arr. ½ punto
	PDI	nota PDI arr. ½ punto	-	

Media complessiva: Media 9 note finali
arr. decimale

La promozione avviene se:

- La media complessiva raggiunge almeno il 4,0.
- Lo scarto tra le note finali insufficienti e il 4,0 non supera complessivamente 2 punti.
- Non sono state attribuite più di due note finali inferiori al 4,0.

Tempi e mezzi ausiliari MP1

Esame	Durata	Mezzi ausiliari permessi
Italiano – scritto	150'	Dizionario
Italiano – orale	15' preparazione individuale 15' interrogazione individuale	Necessario per scrivere
Tedesco – scritto	120'	Dizionario cartaceo bilingue (italiano-tedesco / tedesco-italiano) o monolingue (tedesco)
Tedesco – orale	10' preparazione 20' interrogazione a coppie	Dizionario cartaceo bilingue (italiano-tedesco / tedesco-italiano) o monolingue (tedesco) solo durante la preparazione
Inglese – scritto	120'	Nessun mezzo ausiliario permesso per: - comprensione all'ascolto - grammatica e lessico Dizionario bilingue e/o monolingue consentito per: - comprensione alla lettura - produzione scritta
Inglese – orale	30' a coppie	Nessuno
Matematica	120'	Raccolta di formule, concordata tra i docenti di sede e l'esperto. Calcolatrice priva del modulo CAS, con funzioni finanziarie elementari, non grafica.
Contabilità	180'	Calcolatrice personale, non programmabile e non grafica, con indicatore solo numerico.
Economia e diritto	120'	CCS, CO, calcolatrice non scientifica

Procedure di qualificazione MP1 servizi (parte AFC)

Panoramica dei campi di qualificazione contenuti, ponderazione e arrotondamento delle note

Ponderazione dei campi di qualificazione	Viene richiesto:	
Lavoro pratico prestabilito (LPP) 90 minuti <u>Azienda di tirocinio</u>	CCO A CCO B CCO C CCO E	Ponderazione 1/3 Nota determinante
Conoscenze professionali 2 ore <u>Scuola professionale</u>	CCO A (50%) CCO B (25%) CCO D (25%)	Ponderazione 1/3
Nota dei luoghi di formazione <u>Azienda, scuola, CI</u>	Formazione professionale pratica 25% Corsi interaziendali 25% Insegnamento delle conoscenze professionali 50%	Ponderazione 1/3

La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione.

LAVORO PRATICO PRESTABILITO

Durata: 90 minuti

Luogo: presso l'azienda di tirocinio

Vengono esaminate le competenze operative A-B-C-E

Ponderazione esame: 30%, nota determinante

Per superare l'intera procedura di qualificazione la nota dell'esame pratico dev'essere almeno 4.0 (media delle note delle tre voci)

Sono state create dalla BDS due varianti: la variante 2 comprende Alimentari e After Sales automobili, tutti gli altri rami invece rientrano nella variante 1. Le due varianti si differenziano sui tempi d'esame dedicato al colloquio di vendita, date le caratteristiche dei rami.

Voce	Competenze operative	Variante 1		Variante 2	
		Durata	Pond.	Durata	Pond.
1	<u>A</u> Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti <u>C</u> Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	40 min	50 %	30 min	35 %
2	<u>B</u> Gestione e presentazione di prodotti e servizi	20 min	20 %	30 min	35 %
3	<u>E</u> Creazione di esperienze d'acquisto	30 min	30 %	30 min	30 %

Voce 1 - Competenza A e C

Colloquio di vendita con scenari predefiniti in cui un perito ha il ruolo del cliente e uno verbalizza.

Il colloquio comprende: Creare e organizzare con professionalità le relazioni con i clienti; Accogliere il cliente; Informarsi sul bisogno del cliente; Consigliare/ argomentare il prodotto; Decisione d'acquisto; Procedure di pagamento; Elaborare situazioni impegnative es: restituzione merci, reclami difficili.

Voce 2 - Competenza B

Nella gestione e presentazione di prodotti e servizi esistono due opzioni d'esame scelte dal perito d'esame.

Opzione 1: Il capo perito trasmette al candidato, al più tardi 4 settimane prima del giorno d'esame, un compito di preparazione scritto, con l'invito ad allestire una presentazione di merce o servizi in base ad un tema dato. Durante l'esame il candidato dovrà illustrare quanto preparato, i primi 5 minuti, e rispondere alle domande poste dai periti nei successivi 15 o 25 minuti (a dipendenza della variante). Questo dà all'apprendista l'opportunità di giustificare la presentazione e proporre possibili miglioramenti.

Opzione 2: Nel corso di un colloquio professionale della durata di 20 o 30 minuti (a dipendenza della variante), il candidato dimostra di essere in grado di valutare la presentazione di merce o servizi nel negozio. Il giorno dell'esame i periti scelgono sul posto una postazione già allestita di merce o servizi. Nei primi 5 minuti, il candidato ha il compito di analizzare i punti di forza, di debolezza e gli aspetti che si possono migliorare dell'esposizione.

Per i restanti 10 o 15 minuti (a dipendenza della variante) il candidato descrive e giustifica le proprie riflessioni e i periti d'esame pongono delle domande per riflettere sulla sua analisi

Infine, durante gli ultimi 5 minuti (variante 1) o 10 minuti (variante 2), il candidato spiega come procedere in una o più situazioni critiche (es: merce danneggiata o un'altra situazione inattesa)

Voce 3 - Competenza E

Comprende:

A, Un colloquio impegnativo con il cliente (es reclamo con cliente molto irritato)

20 min variante 1, 10 min variante 2

- B. Compito pratico 1: Creare mondi di esperienze orientati ai prodotti e ai servizi nel commercio al dettaglio, o

Compito pratico 2: Collaborare alla realizzazione di eventi per clienti e promozioni di vendita

10 min variante 1, 20 min variante 2

CONOSCENZE PROFESSIONALI

Durata: 120 min.

Luogo: presso la scuola professionale

Ponderazione esame: 30%

Voce	Campi di competenza operativi	Scritto	Orale	Ponderazione
1	A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti - 20 min analisi del colloquio di vendita impegnativo (video-orale) - 20 min gioco di ruolo in tedesco (orale) – individuale o a coppie - 20 min gestione di richieste dei clienti in tedesco (scritta)	20 min	40 min	50%
2	B Gestione e presentazione di prodotti e servizi - 10 min gestione di una situazione critica (es:smaltimento rifiuti, ...) (orale) - 20 min gestione di indici aziendali e dati relativi ai clienti (scritto)	20 min	10 min	25%
3	D Interazione nell'azienda e nel ramo - 10 min gestione di una situazione critica (es: conflitti nel team, scegliere il canale di comunicazione, gestire cambiamenti) (orale) - 20 min organizza e coordina i propri lavori nel commercio al dettaglio (scritto)	20 min	10 min	25%

LUOGHI DI FORMAZIONE

Nota relativa alla formazione professionale pratica Azienda (25%)

La persona in formazione è oggetto di 3 controlli delle competenze in azienda:

- Controllo delle competenze in azienda 1 (fine del 2° semestre), 2 (fine del 4° semestre) e 3 (fine del 5° semestre): la base è rappresentata dai lavori pratici svolti e dal colloquio fra formatrice / formatore professionale e persona in formazione.

Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali Scuola professionale (50%)

Comprende i campi di competenze operative A - B - C - D. Per assegnare la nota della pagella semestrale relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si raccomandano almeno due controlli delle competenze nella scuola per ciascun CCO trattato.

La nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali è data dalla media, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota, della somma delle sei note delle pagelle semestrali

Nota relativa ai corsi interaziendali (CI) (25%)

I formatori dei CI documentano le prestazioni degli apprendisti mediante controlli delle competenze per ogni CI. I CC sono espressi in note che confluiscono nel calcolo delle note dei luoghi di formazione.