

# Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

## Esame orale di conoscenze professionali

Cognome	N. candidato
.....	.....
Nome	Data
.....	.....

**Durata** 20 minuti

**Materiale / mezzi ausiliari** Vedi elenco separato

**Valutazione** Posizione 1 nel campo di qualificazione

**Scala delle note** **Punteggio massimo: 33**

33 – 31	punti =	nota 6.0
30 – 28	punti =	nota 5.5
27 – 25	punti =	nota 5.0
24 – 22	punti =	nota 4.5
<u>21 – 18</u>	<u>punti =</u>	<u>nota 4.0</u>
17 – 15	punti =	nota 3.5
14 – 12	punti =	nota 3.0
11 – 9	punti =	nota 2.5
8 – 5	punti =	nota 2.0
4 – 2	punti =	nota 1.5
1 – 0	punti =	nota 1.0

Punti ottenuti gioco dei ruoli	Punti ottenuti colloqui professionali	Totale dei punti ottenuti	Nota

Firma dei periti d'esame

.....

**Embargo** *I compiti d'esame non possono essere utilizzati a scopo esercitativo.*

Elaborato da:  
Associazione svizzera del pneumatico ASP

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

### Verbale di valutazione del colloquio simulato (gioco dei ruoli) e dei due colloqui professionali

Esercizio scelto della simulazione di colloquio (gioco dei ruoli)

---

Esercizio scelto del primo colloquio professionale

---

Esercizio scelto del secondo colloquio professionale

---

### Chiave di valutazione

**3 punti** Prestazione che corrisponde ai requisiti richiesti = buono.

**2 punti** Prestazione che presenta lacune o imperfezioni, ma che in complesso corrisponde ancora ai requisiti richiesti = sufficiente

**1 punto** Prestazione che non corrisponde totalmente ai requisiti richiesti, ma che consente di individuare determinate conoscenze di base = insufficiente.

**0 punti:** Prestazione che non corrisponde ai requisiti richiesti e alla quale mancano anche conoscenze di base = inutilizzabile.

### Riassunto della valutazione

Punti ottenuti nel gioco dei ruoli

Punti ottenuti nel colloquio professionale 1

Punti ottenuti nel colloquio professionale 2

Punti ottenuti nei colloqui professionali 1 e 2



**Totale punti nel gioco dei ruoli e nei colloqui professionali**

### Avvio dell'esame (p.f. indicare con una crocetta)

Presentazione dei periti d'esame	-	<input type="checkbox"/>
Lingua	Italiano	<input type="checkbox"/>
Comunicazione	Spiegare che può essere valutato unicamente ciò che dice la candidata / il candidato.	<input type="checkbox"/>
Illustrare lo svolgimento dell'esame	1. Gioco dei ruoli   2. Colloquio professionale 1   3. Colloquio professionale 2	<input type="checkbox"/>
Controllare il documento d'identità	-	<input type="checkbox"/>
Informarsi sullo stato di salute	-	<input type="checkbox"/>

**Osservazione** Come base servono sia le direttive sia il programma dell'esame orale.

**Tempo indicativo** Gioco dei ruoli: 10 minuti / colloqui professionali 5 minuti x 2.

Tempo d'esame totale: 20 minuti.

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

### DIRETTIVE per l'esame orale

**La base di valutazione** delle conoscenze è rappresentata dal piano di formazione degli addetti del pneumatico con i suoi 6 obiettivi fondamentali comprese le competenze metodologiche, sociali e personali. I criteri specifici sono valutati con 0 – 3 punti (vedi chiave di valutazione).

**Tenuta del verbale:** l'esame viene verbalizzato, nel verbale ogni deduzione della nota deve essere giustificata per iscritto e in modo condivisibile. Ciò può essere fatto con frasi complete oppure indicando la lettera / le lettere menzionate qui di seguito sotto "Fatti che consentono una differenziazione".

**La valutazione** avviene sulla base dei criteri definiti nel formulario di valutazione / verbale (competenze professionali, metodologiche, sociali e personali).

Entrambi i periti d'esame devono firmare i verbali subito dopo la valutazione!

#### Fatti che consentono una differenziazione

- a) Il candidato (c.) compie piccoli errori.
- b) Al c. sfuggono alcune piccole imprecisioni / incompletezze.
- c) Il c. compie errori grossolani / di una certa importanza.
- d) Il perito d'esame deve fornire un po' d'aiuto al c.
- e) Il perito d'esame deve aiutare molto il c.
- f) Nonostante l'aiuto del perito d'esame il c. non arriva a un risultato utilizzabile.
- g) Il c. conosce troppo poco / non conosce la situazione o i fatti illustrati.
- h) Il c. non è in grado di rappresentare la situazione.
- i) Il c. conosce troppo poco / non conosce il modo per affrontare e risolvere il compito assegnato.
- j) Il c. propone un numero insufficiente di soluzioni alternative / non indica nessuna soluzione alternativa.
- k) Il c. conosce troppo poco / non conosce le necessarie fasi di lavoro secondo un ordine logico.
- l) Il c. conosce troppo poco / non conosce le conseguenze che renderebbero necessaria una modifica del lavoro.
- m) Il c. non riesce a trovare nessuna soluzione (teorica) adeguata, professionale oppure in funzione della situazione.
- n) Il c. non è in grado di trasferire il suo modo di procedere ad altre situazioni comparabili.
- o) Il c. non ha compreso il compito nella sua globalità.
- p) Il c. non è in grado di rappresentare in modo adeguato e a regola d'arte il compito assegnato.
- q) Il c. non ha scelto una procedura di soluzione accettabile dal punto di vista professionale.
- r) Il c. è in grado di giustificare troppo poco / non è in grado di giustificare la successione cronologica del suo modo di lavorare.
- s) Il c. giustifica in modo insufficientemente condivisibile / non giustifica in modo condivisibile la procedura di soluzione scelta.
- t) Il c. non è in grado di formulare soluzioni alternative.
- u) Il c. conosce troppo poco / non conosce i punti forti e i punti deboli del suo lavoro.
- v) Il c. riconosce troppo poco / non riconosce gli errori e non è in grado di identificarne le cause oppure lo è in modo insufficiente.
- w) Il c. è in grado di menzionare un numero insufficiente di misure / non è in grado di menzionare nessuna misura per eliminare gli errori.
- x) Il c. dispone di insufficienti nozioni di base (protezione dell'ambiente e del lavoro, termini specifici, conoscenze di pneumatici e ruote ecc.) per risolvere la situazione con competenza professionale.

**Gioco dei ruoli**

<b> criterio di valutazione 1 Comportamento nei contatti personali</b>		
<i>Domanda-guida</i> La candidata / il candidato si comporta in funzione del cliente?		
La candidata / il candidato... <ul style="list-style-type: none"> <li>• saluta in modo proattivo e cordiale.</li> <li>• coinvolge attivamente la cliente / il cliente nel colloquio.</li> <li>• mantiene un contatto visivo regolare con la cliente / il cliente.</li> <li>• assume una posizione (del corpo) aperta e rivolta verso la cliente / il cliente.</li> <li>• utilizza un linguaggio comprensibile al cliente.</li> <li>• al termine del colloquio ringrazia e si congeda in modo cordiale.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<b> criterio di valutazione 2 Comportamento durante l'informazione e la comunicazione</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico comunica in modo adeguato con la cliente / il cliente?		
La candidata / il candidato... <ul style="list-style-type: none"> <li>• chiede e analizza richieste e bisogni del cliente.</li> <li>• ascolta con attenzione e concentrazione.</li> <li>• lascia parlare il cliente.</li> <li>• conferisce una struttura al colloquio.</li> <li>• spiega fatti e situazioni in modo semplice e comprensibile.</li> <li>• riprende adeguatamente proposte alternative e affronta domande supplementari o di verifica.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<b> criterio di valutazione 3 Comportamento durante la consulenza e la vendita</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico consiglia il cliente con competenza e in funzione della soluzione?		
La candidata / il candidato... <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizza il colloquio di consulenza e vendita in funzione dell'obiettivo.</li> <li>• affronta domande e argomentazioni del cliente.</li> <li>• pone domande in funzione della situazione.</li> <li>• convince il cliente con argomentazioni.</li> <li>• gestisce con competenza le obiezioni.</li> <li>• riconosce e utilizza ulteriori opportunità di consulenza e vendita.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione

\* 3 = buono / 2 = sufficiente / 1 = insufficiente / 0 = inutilizzabile —> assegnare solo punti interi!

<b>Criterio di valutazione 4 Procedimento / struttura</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico procede in modo sistematico e in funzione dell'obiettivo?		
La candidata / il candidato...	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• affronta il compito assegnato con un obiettivo chiaro.</li> <li>• sceglie la procedura adatta per affrontare il compito assegnato.</li> <li>• applica le fasi di lavoro necessarie seguendo un percorso logico.</li> <li>• rappresenta in modo differenziato la soluzione dell'esercizio.</li> <li>• approfondisce e ripete i principali aspetti.</li> </ul>		

<b>Criterio di valutazione 5 Competenza professionale</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico agisce in modo appropriato e con competenza professionale?		
La candidata / il candidato...	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• opera con impegno e competenza professionale.</li> <li>• utilizza con sicurezza e correttezza i termini specifici appropriati.</li> <li>• giustifica in modo corretto il proprio modo di procedere.</li> <li>• utilizza in modo appropriato gli strumenti di lavoro necessari</li> <li>• offre e propone soluzioni del problema / alternative / prodotti adatti.</li> </ul>		

\* 3 = buono / 2 = sufficiente / 1 = insufficiente / 0 = inutilizzabile → assegnare solo punti interi!

**Colloquio professionale 1**

<b>Criterio di valutazione 1 Comprensione del compito</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico comprende l'essenza dell'esercizio? Le nozioni sono collegate logicamente e spiegate in modo comprensibile?		
La candidata / il candidato... <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprende e affronta l'essenza dell'esercizio.</li> <li>• collega con logica le nozioni e le spiega in modo comprensibile.</li> <li>• rappresenta in modo appropriato, completo e a regola d'arte i retroscena professionali.</li> <li>• utilizza con sicurezza e correttezza i termini specifici.</li> <li>• presenta delle alternative.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<b>Criterio di valutazione 2 Spiegazione della procedura di soluzione</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico giustifica la scelta della procedura di soluzione in modo condivisibile e professionalmente corretto? Menziona soluzioni alternative?		
La candidata / il candidato... <ul style="list-style-type: none"> <li>• spiega in modo professionalmente corretto la procedura di soluzione.</li> <li>• menziona in modo condivisibile e professionalmente corretto possibili varianti di soluzione.</li> <li>• menziona (se possibile) soluzioni alternative.</li> <li>• valuta secondo diversi punti di vista le diverse varianti di soluzione (es. tecnico, economico-aziendale, ecologico ecc.).</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<b>Criterio di valutazione 3 Modo di procedere durante lo svolgimento</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico affronta il problema in funzione dell'obiettivo?		
La candidata / il candidato... <ul style="list-style-type: none"> <li>• procede in modo corretto, convincente e sicuro.</li> <li>• espone in modo logico e comprensibile il proprio modo di procedere.</li> <li>• utilizza argomenti convincenti.</li> <li>• espone a regola d'arte le fasi di lavoro necessarie.</li> <li>• lavora in funzione della soluzione e non unicamente secondo un piano.</li> <li>• affronta le alternative in modo professionalmente corretto.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione

\* 3 = buono / 2 = sufficiente / 1 = insufficiente / 0 = inutilizzabile → assegnare solo punti interi!

**Colloquio professionale 2**

<b>Criterio di valutazione 1 Comprensione del compito</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico comprende l'essenza dell'esercizio? Le nozioni sono collegate logicamente e spiegate in modo comprensibile?		
La candidata / il candidato...  <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprende e affronta l'essenza dell'esercizio.</li> <li>• collega con logica le nozioni e le spiega in modo comprensibile.</li> <li>• rappresenta in modo appropriato, completo e a regola d'arte i retroscena professionali.</li> <li>• utilizza con sicurezza e correttezza i termini specifici.</li> <li>• presenta delle alternative.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<b>Criterio di valutazione 2 Spiegazione della procedura di soluzione</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico giustifica la scelta della procedura di soluzione in modo condivisibile e professionalmente corretto? Menziona soluzioni alternative?		
La candidata / il candidato...  <ul style="list-style-type: none"> <li>• spiega in modo professionalmente corretto la procedura di soluzione.</li> <li>• menziona in modo condivisibile e professionalmente corretto possibili varianti di soluzione.</li> <li>• menziona (se possibile) soluzioni alternative.</li> <li>• valuta secondo diversi punti di vista le diverse varianti di soluzione (es. tecnico, economico-aziendale, ecologico ecc.).</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione
<b>Criterio di valutazione 3 Modo di procedere durante lo svolgimento</b>		
<i>Domanda-guida</i> L'addetta / l'addetto del pneumatico affronta il problema in funzione dell'obiettivo?		
La candidata / il candidato...  <ul style="list-style-type: none"> <li>• procede in modo corretto, convincente e sicuro.</li> <li>• espone in modo logico e comprensibile il proprio modo di procedere.</li> <li>• utilizza argomenti convincenti.</li> <li>• espone a regola d'arte le fasi di lavoro necessarie.</li> <li>• lavora in funzione della soluzione e non unicamente secondo un piano.</li> <li>• affronta le alternative in modo professionalmente corretto.</li> </ul>	Valutazione* (punti 0-3)	Osservazione

\* 3 = buono / 2 = sufficiente / 1 = insufficiente / 0 = inutilizzabile → assegnare solo punti interi!