

# Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico Esame Conoscenze professionali orale

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

**Durata** 20 minuti

**Materiale / mezzi ausiliari** vedi elenco separato  
**mezzi ausiliari**

**Valutazione** Nota di posizione nella procedura di qualificazione  
concernente i conoscenze professionali

**Scala delle note** **Punteggio massimo 44**

44 – 42	punti = nota 6.0
41 – 38	punti = nota 5.5
37 – 33	punti = nota 5.0
32 – 29	punti = nota 4.5
<u>28 – 25</u>	<u>punti = nota 4.0</u>
24 – 20	punti = nota 3.5
19 – 16	punti = nota 3.0
15 – 11	punti = nota 2.5
10 – 7	punti = nota 2.0
6 – 4	punti = nota 1.5
3 – 0	punti = nota 1.0

Punti ottenuti gioco dei ruoli	Punti ottenuti colloquio profes- sionale	Punti ottenuti totale	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)

Cognome della candidata / del candidato

---

N. del candidato

---

Compito scelto  
(vedi allegato)

---

Data

---

Firma del perito d'esame 1

---

Firma del perito d'esame 2

---

### Riassunto della valutazione

	Punti ottenuti	Max. punti
Criterio di valutazione 1		4
Criterio di valutazione 2		4
Criterio di valutazione 3		4
Criterio di valutazione 4		4
Criterio di valutazione 5		4
<b>Totale punti</b>		<b>20</b>

### 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:** 10 minuti

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

### Gioco dei ruoli

<b>Criterio di valutazione 1 Comportamento nei contatti personali</b>							
Domanda-guida Nell'ambito del colloquio con il cliente, l'addetta / l'addetto del pneumatico ha un contatto appropriato con la cliente / il cliente?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saluta la cliente / il cliente in modo proattivo.</li> <li>• coinvolge attivamente la cliente / il cliente nel colloquio.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <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>• non utilizza termini specifici oppure utilizza solamente quelli che la cliente / il cliente è in grado di comprendere.</li> </ul>		Osservazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 2 Comportamento durante l'informazione e la comunicazione</b>							
Domanda-guida L'addetta / l'addetto del pneumatico comunica in modo adeguato con la cliente / il cliente?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
		Osservazione					
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chiede e analizza richieste e bisogni del cliente.</li> <li>• spiega fatti e situazioni in modo semplice e comprensibile.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ascolta con attenzione e concentrazione.</li> <li>• lascia parlare il cliente.</li> <li>• conferisce una struttura al colloquio.</li> <li>• riprende adeguatamente proposte alternative e affronta domande supplementari o di verifica.</li> </ul>							
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 3 Comportamento durante la consulenza e la vendita</b>							
Domanda-guida L'addetta / l'addetto del pneumatico consiglia il cliente con competenza e in funzione della soluzione?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affronta domande e argomentazioni del cliente.</li> <li>• convince il cliente con argomentazioni e ne gestisce con competenza le obiezioni.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pone domande in funzione della situazione.</li> <li>• organizza il colloquio di consulenza e vendita in funzione dell'obiettivo.</li> <li>• riconosce e utilizza ulteriori opportunità di consulenza e vendita.</li> </ul>		Osservazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 4 Competenza metodologica</b>							
Domanda-guida Mentre svolge il compito assegnato, l'addetta / l'addetto del pneumatico procede in modo sistematico?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sceglie la procedura adatta per affrontare il compito assegnato.</li> <li>• applica le fasi di lavoro necessarie seguendo un percorso logico.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affronta il compito assegnato con un obiettivo chiaro.</li> <li>• valuta correttamente le sfide che il compito assegnato pone.</li> </ul>		Osservazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 5 Competenza professionale</b>							
Domanda-guida Durante l'esecuzione del compito assegnato, l'addetta / l'addetto del pneumatico agisce in modo appropriato e con competenza professionale?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
		Osservazione					
<p><b>Punti principali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizza con sicurezza i termini professionali appropriati.</li> <li>• è in grado di giustificare con competenza professionale e in modo esauriente il proprio modo di procedere.</li> </ul> <p><b>Punti secondari</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizza in modo appropriato gli strumenti di lavoro necessari e ne descrive correttamente l'impiego.</li> <li>• offre e propone soluzioni del problema / alternative / prodotti adatti.</li> </ul>							
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

---

**Verbale di valutazione del colloquio professionale**

Cognome della candidata / del  
candidato

\_\_\_\_\_

N. del candidato

\_\_\_\_\_

Compito scelto

Colloquio professionale 1 (vedi allegato)

\_\_\_\_\_

Compito scelto

Colloquio professionale 2 (vedi allegato)

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Firma del perito d'esame 1

\_\_\_\_\_

Firma del perito d'esame 2

\_\_\_\_\_

**Riassunto della valutazione**

**Colloquio professionale 1**

	Punti ottenuti	Max. punti
Criterio di valutazione 1		4
Criterio di valutazione 2		4
Criterio di valutazione 3		4
<b>Totale punti</b>		<b>12</b>

**Colloquio professionale 2**

	Punti ottenuti	Max. punti
Criterio di valutazione 1		4
Criterio di valutazione 2		4
Criterio di valutazione 3		4
<b>Totale punti</b>		<b>12</b>

<b>Totale punti dei colloqui professionali 1 e 2</b>		<b>24</b>
--	--	-----------

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

**Tempo indicativo:** 10 minuti



## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

### Colloquio professionale 1

<b>Criterio di valutazione 1 Comprensione del compito</b>								
Domanda-guida L'addetta / l'addetto del pneumatico comprende il compito nella sua complessità? Comprende in modo appropriato e a regola d'arte il compito e le soluzioni?								
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4	
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha presentato i retroscena professionali in modo completo.</li> <li>• ha utilizzato con sicurezza i termini professionali.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha presentato il suo modo di procedere in modo logico e comprensibile.</li> <li>• è stato in grado di presentare delle alternative.</li> </ul>		Osservazione						
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3							
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2							
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1							
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0							
Giustificazione								

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 2 Giustificazione della procedura di soluzione</b>							
Domanda-guida 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...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<p><b>Punti principali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ha presentato varianti di soluzione in modo autonomo, sicuro e convincente.</li> <li>ha valutato le varianti di soluzione secondo più punti di vista (es. tecnico, economico-aziendale, ecologico ecc.).</li> </ul> <p><b>Punti secondari</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ha citato varianti di soluzione senza dover porre domande supplementari.</li> <li>ha giustificato la procedura di soluzione in modo professionalmente corretto.</li> <li>nelle varianti di soluzione tiene in considerazione la complessità del problema.</li> </ul>		Giustificazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 3 Modo di procedere durante lo svolgimento</b>							
Domanda-guida Durante lo svolgimento l'addetta / l'addetto del pneumatico riconosce punti forti ed errori della conduzione dell'esame nonché le loro cause? Elenca misure volte a migliorare o correggere lo svolgimento?							
La candidata / il candidato... <b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>è stato sicuro, convincente e corretto nel proprio modo di procedere.</li> <li>ha reagito con flessibilità di fronte a ostacoli e fattori di disturbo e ha sottoposto proposte di miglioramento condivisibili.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ha riconosciuto prestazioni positive e le ha giustificate in modo autonomo.</li> <li>lavora in funzione della soluzione e non unicamente secondo un piano.</li> </ul>	4	Valutazione	0	1	2	3	4
		Osservazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

### Colloquio professionale 2

<b>Criterio di valutazione 1 Comprensione del compito</b>							
Domanda-guida L'addetta / l'addetto del pneumatico comprende il compito nella sua complessità? Comprende in modo appropriato e a regola d'arte il compito e le soluzioni?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha presentato i retroscena professionali in modo completo.</li> <li>• ha utilizzato con sicurezza i termini professionali.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha presentato il suo modo di procedere in modo logico e comprensibile.</li> <li>• è stato in grado di presentare delle alternative.</li> </ul>		Osservazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Criterio di valutazione 2 Giustificazione della procedura di soluzione</b>							
Domanda-guida 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...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ha presentato varianti di soluzione in modo autonomo, sicuro e convincente.</li> <li>ha valutato le varianti di soluzione secondo più punti di vista (es. tecnico, economico-aziendale, ecologico ecc.).</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ha citato varianti di soluzione senza dover porre domande supplementari.</li> <li>ha giustificato la procedura di soluzione in modo professionalmente corretto.</li> <li>nelle varianti di soluzione tiene in considerazione la complessità del problema.</li> </ul>		Giustificazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							

## Procedura di qualificazione per addetti del pneumatico

<b>Critero di valutazione 3 Modo di procedere durante lo svolgimento</b>							
Domanda-guida Durante lo svolgimento l'addetta / l'addetto del pneumatico riconosce punti forti ed errori della conduzione dell'esame nonché le loro cause? Elenca misure volte a migliorare o correggere lo svolgimento?							
La candidata / il candidato...	4	Valutazione	0	1	2	3	4
<b>Punti principali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>è stato sicuro, convincente e corretto nel proprio modo di procedere.</li> <li>ha reagito con flessibilità di fronte a ostacoli e fattori di disturbo e ha sottoposto proposte di miglioramento condivisibili.</li> </ul> <b>Punti secondari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ha riconosciuto prestazioni positive e le ha giustificate in modo autonomo.</li> <li>lavora in funzione della soluzione e non unicamente secondo un piano.</li> </ul>		Osservazione					
La candidata / il candidato attua entrambi i punti principali. Nei punti secondari presenta piccole variazioni rispetto a una buona soluzione.	3						
La candidata / il candidato attua solo uno dei due punti principali.	2						
La candidata / il candidato non attua nessuno dei due punti principali.	1						
La prestazione della candidata / del candidato è inutilizzabile.	0						
Giustificazione							