Camera di commercio
industria artigianato
e agricoltura
Torino

Settore Personale, Organizzazione e Relazioni sindacali

SELEZIONE PUBBLICA PER ESAMI A N. 2 POSTI A TEMPO INDETERMINATO E PIENO NELL'AREA OPERATORI ESPERTI (CCNL FUNZIONI LOCALI) PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE ESPERTO SERVIZI DI SUPPORTO, PROFILO DI COMPETENZA COADIUTORE SERVIZI GENERALI, DI MANUTENZIONE E SICUREZZA

COMUNICAZIONE CRITERI VALUTAZIONE PROVA ORALE
Selezione n. 3/2026

La prova orale risulta articolata in 3 parti:

1. Un colloquio finalizzato all'accertamento delle medesime materie della prova scritta.

   Al colloquio si aggiunge inoltre l'accertamento della lingua inglese e dei principali sistemi informatici, che non concorrerà alla formazione del punteggio finale, ma solo alla formulazione di un giudizio di idoneità/non idoneità.

   Si aggiunge inoltre, per i candidati che ne hanno fatto richiesta, l'accertamento della conoscenza di una seconda lingua scelta tra francese, tedesco o spagnolo.

   Al colloquio è attribuito un punteggio massimo di 30 punti in base alla seguente griglia di valutazione:

Indicatore	**Criteri di assegnazione dei voti**				
Conoscenza e trattazione della materia, argomentazioni coerenti ed efficacia espositiva. (Massimo 30 punti)	**Non valutabili o insufficienti.** Contenuto ed argomentazioni assenti, fuori tema o gravemente lacunosi, esposizione incerta, disorganica e assente.	**Carenti.** Contenuto e argomentazione incompleti, inesatti o superficiali, con errori o imprecisioni, con esposizione incerta e non organica.	**Adeguati.** Contenuto generalmente corretto ed argomentato con esposizione soddisfacente.	**Più che adeguati.** Contenuto e argomentazione completi, corretti, esaustivi ed esposizione efficace**.**	**Ottimi.** Contenuto e argomentazioni approfondite e articolate con esposizione fluida e incisiva.
	1-10	**11-20**	**21-24**	**25-27**	**28-30**

2. Una prova finalizzata all'accertamento delle modalità di approccio formale, precedenze nel servizio e gestione degli ospiti e utilizzo in sicurezza di apparecchiature elettriche, a cui è attribuito un punteggio massimo di 30 punti in base alla seguente griglia di valutazione:

Indicatore	Criteri di assegnazione dei voti				
Efficacia complessiva nell'esecuzione della prova pratica (Massimo 30 punti)	**Non valutabili o insufficienti.** Le attività risultano svolte in modo gravemente inadeguato o solo parzialmente eseguite. Il candidato dimostra scarsa conoscenza delle modalità operative, commette errori rilevanti e manifesta carenze incompatibili con il corretto svolgimento delle attività. L'operatività risulta disorganica, poco autonoma e non adeguata sotto il profilo dell'ordine, dell'igiene, della sicurezza o dell'attenzione alle richieste.	**Carenti.** Le attività risultano svolte con diverse imprecisioni, omissioni o errori significativi. Il candidato dimostra una conoscenza operativa non pienamente sufficiente e necessita di frequenti sollecitazioni o chiarimenti. L'esecuzione presenta discontinuità, limitata autonomia e attenzione non costante agli aspetti di ordine, igiene, sicurezza e corretta gestione delle attività.	**Adeguati.** Le attività risultano svolte in modo sostanzialmente corretto negli aspetti essenziali. Il candidato dimostra una preparazione operativa sufficiente e porta a termine le attività con autonomia generalmente adeguata, pur con alcune incertezze o imprecisioni. Sono rispettati gli elementi fondamentali di ordine, igiene, sicurezza e attenzione alle richieste ricevute.	**Più che adeguati.** Le attività risultano svolte in modo corretto, completo e organizzato. Il candidato dimostra buona autonomia operativa, attenzione alle richieste, precisione e capacità di gestire efficacemente le diverse attività. L'esecuzione è fluida e rispettosa delle corrette prassi di ordine, igiene e sicurezza.	**Ottimi.** Le attività risultano svolte in modo pienamente corretto, completo e accurato. Il candidato dimostra piena autonomia, elevata precisione, attenzione ai dettagli e capacità di gestire con efficacia e naturalezza tutte le attività. L'operatività è ordinata, sicura, rispettosa delle norme igieniche e caratterizzata da continuità, rapidità esecutiva e assenza di errori o omissioni rilevanti.
	1-10	**11-20**	**21-24**	**25-27**	**28-30**

3. Una prova comportamentale e motivazionale, finalizzata ad accertare il possesso delle soft skill.

   Questa fase della prova orale sarà costituita da:

   - una prova di gruppo
   - un colloquio di carattere motivazionale.

   Sia alla prova di gruppo sia al colloquio è attribuito un punteggio massimo di 30 punti in base alle seguenti griglie di valutazione:

PROVA DI GRUPPO

Dimensione e Descrizione	**Insufficiente (1 – 5)**	**Sufficiente (6)**	**Buono (7 – 8)**	**Ottimo (9 – 10)**
1. Consapevolezza del ruolo *Comprensione delle responsabilità legate al presidio, all'accoglienza e al decoro istituzionale; rispetto delle gerarchie, delle regole dell'Ente e della riservatezza.*	Scarsa comprensione dei compiti di presidio e accoglienza; atteggiamento poco allineato alle regole, alle gerarchie e al decoro dell'Ente.	Comprende le responsabilità essenziali del ruolo; rispetta le regole generali, la riservatezza e le gerarchie in modo formale.	Buona padronanza del ruolo; dimostra attenzione costante al decoro istituzionale, alla riservatezza e alle procedure.	Piena consapevolezza istituzionale; agisce come garante attivo del decoro, della riservatezza e del rispetto delle gerarchie.
2. Capacità di analisi e problem solving *Capacità di leggere correttamente lo scenario, individuare le priorità operative, valutare gli imprevisti e proporre soluzioni concrete, logiche e condivise.*	Fatica a leggere lo scenario; non individua le priorità operative e propone soluzioni poco pratiche o scollegate dal contesto.	Coglie gli elementi principali dello scenario; individua soluzioni standard ma fatica a valutare e gestire gli imprevisti.	Analizza con lucidità lo scenario, definisce correttamente le priorità e propone soluzioni logiche e applicabili.	Lettura rapida e completa del problema; gestisce brillantemente gli imprevisti proponendo soluzioni concrete e condivise.
3. Comunicazione e interazione nel gruppo *Chiarezza espositiva, ascolto attivo, tono pacato e collaborativo, capacità di confrontarsi in modo costruttivo senza prevaricare né isolarsi.*	Esposizione poco chiara; tende a isolarsi oppure a prevaricare gli altri, mostrando scarso ascolto attivo.	Comunica in modo comprensibile; partecipa al confronto con tono corretto ma in modo talvolta passivo.	Si esprime con chiarezza e tono pacato; ascolta attivamente e contribuisce in modo costruttivo alla discussione.	Comunicazione eccellente ed empatica; facilita il dialogo, media eventuali tensioni e valorizza i contributi altrui.

Sono valutate tre dimensioni (ogni dimensione con una scala da 1 a 10) e il punteggio della prova di gruppo è dato dalla somma del voto di ogni dimensione.

COLLOQUIO ORALE

Dimensione e Descrizione	**Insufficiente (1 – 5)**	**Sufficiente (6)**	**Buono (7 – 8)**	**Ottimo (9 – 10)**
4. Motivazione *Interesse reale per l'Ente e per la posizione, consapevolezza del contesto lavorativo, spinta al servizio e continuità dell'impegno.*	Motivazione generica, strumentale o poco convincente; scarsa conoscenza del contesto istituzionale dell'Ente.	Motivazione adeguata e interesse presente, ma visione ancora parziale o poco approfondita del contesto lavorativo.	Buona motivazione, interesse sincero per l'Ente e chiara disponibilità a garantire impegno e continuità.	Forte motivazione intrinseca, profondo interesse per l'attività istituzionale e piena consapevolezza dell'impegno richiesto.
5. Adeguatezza al profilo *Attitudine personale, affidabilità, equilibrio emotivo, orientamento al pubblico e coerenza delle esperienze pregresse con le mansioni richieste.*	Attitudini ed esperienze poco allineate alle mansioni; scarso orientamento al pubblico o ridotta flessibilità operativa.	Possiede i requisiti attitudinali di base e un'esperienza coerente, pur con margini di consolidamento.	Buona attitudine personale, affidabilità, equilibrio relazionale ed esperienze coerenti con il presidio e l'accoglienza.	Spiccata predisposizione naturale al ruolo; elevata affidabilità, equilibrio ed esperienze altamente valorizzabili nel contesto.

Sono valutate due dimensioni (ogni dimensione con una scala da 1 a 10) e il punteggio del colloquio orale è dato dalla somma del voto delle due dimensioni moltiplicato per 1,5

Il punteggio finale della parte della prova orale finalizzata all'accertamento delle soft skill sarà dato dalla media aritmetica dei punteggi ottenuti da ciascun candidato nella prova di gruppo e nel colloquio orale.

Per concludere, la valutazione finale della prova orale sarà calcolata attraverso una media ponderata dei punteggi attribuiti alle 3 suddette prove e risulterà superata riportando una valutazione minima complessiva non inferiore a 21/30.

Poiché l'art. 5 dell'avviso di selezione prevede che "la conoscenza di una seconda lingua tra francese, tedesco o spagnolo sarà considerata titolo preferenziale e, in sede di colloquio, potrà dare diritto all'attribuzione di un punteggio aggiuntivo", potrà essere attribuito max 1 punto che andrà a sommarsi al punteggio finale (fermo restando il punteggio massimo conseguibile di 30/30).