

X061/301

NATIONAL
QUALIFICATIONS
2010

TUESDAY, 25 MAY
9.00 AM – 10.40 AM

ITALIAN
HIGHER
Reading and
Directed Writing

45 marks are allocated to this paper. The value attached to each question is shown after each question.

You should spend approximately one hour on Section I and 40 minutes on Section II.

You may use an Italian dictionary.



SECTION I—READING

Read the whole article carefully and then answer **in English** the questions which follow it.

This article from an Italian magazine is about people who carry out market research for call centres in Italy.

LAVORARE NEI CALL CENTER—I PRO ED I CONTRO

Europa in recessione. Disoccupazione in aumento. Intanto i call center sono in continua crescita.

5 Il telefono squilla all'ora di cena. Sarà un amico che organizza una serata, o la nonna che vuole fare due chiacchiere? Forse no. Sarà invece una chiamata da un call center? In Italia le telefonate dai
10 call center stanno diventando sempre più numerose. E perché? Perché nel mondo commerciale, è importante sapere quali prodotti piacciono al pubblico. Tutti i prodotti che si presentano sui nostri schermi televisivi,
15 sui giornali, nei negozi hanno alle spalle un lavoro di "market research". Questo permette di fare una ricerca sul successo del prodotto nel mercato, di identificare possibili clienti, e di
20 scegliere la pubblicità che può convincere questi clienti.

Un lavoro mal visto

25 C'è chi pensa che il lavoro nei call center sia importante. Dice Giulia: «Noi ci occupiamo di ricerca, noi facciamo indagini, è un lavoro come tutti gli altri. Se la ricerca riguarda le famiglie, siamo costretti a disturbarle in orari di pranzo o di cena, se invece riguarda
30 il mondo commerciale, dobbiamo telefonare in orari di lavoro. È un disturbo, sì, ma è un disturbo necessario se vogliamo migliorare la qualità dei prodotti».

35 Un lavoro duro e senza formazione

40 Il lavoro non è facile. Lucia ha fatto l'operatrice in tre call center. «Sempre con contratti a breve termine, il che significa: niente ferie, niente paga in caso di malattia, salario minimo: insomma niente di sicuro. Le ditte di market research danno corsi specifici di formazione, ma durano soltanto una o

due ore e questo non basta per spiegare il lavoro».

45

Un lavoro insicuro

Marco ha 25 anni ed è studente. Lavora per un call center da qualche mese. E che ne pensa del lavoro? «È
50 ottimo per uno studente perché la flessibilità ti permette di decidere il tuo orario di lavoro». Però si lamenta del rapporto con i capi: «Non c'è dialogo. Non ti spiegano nulla, ma ti sgridano appena fai uno sbaglio. L'unica cosa
55 che gli interessa è il numero di telefonate che riesci a fare. Non ti danno neanche il tempo per bere un sorso d'acqua o soffiare il naso».

Anna, un'altra studentessa ha problemi
60 anche lei con i call center. Ci spiega «Non ho abbastanza sicurezza. Sono stanca di non sapere quanto e quando lavorerò e di essere preoccupata tutto il tempo. Non so mai quanti giorni
65 lavorerò ogni settimana. A volte non c'è neanche il lavoro. E in quel caso come faccio a pagare l'affitto?».

Un lavoro piacevole

A Pietro invece piace il lavoro. I colleghi in un call center hanno più o meno tutti la stessa età o almeno sono quasi tutti giovani dai venti ai trent'anni. Otto o dieci ore al lavoro creano l'opportunità di fare nuove
75 amicizie e di capire i punti di vista altrui». Anche lavorare di notte, cioè fare i turni, ha il suo lato buono. «Per esempio vi lascia liberi di fare la spesa quando c'è poca gente . . . avete
80 provato a fare una spesa in un supermercato il venerdì sera o il sabato? E per lo più, io sono convinto che fare sempre le stesse cose invecchia,

85 mentre invece avere più varietà nella vita quotidiana fa bene alla salute in generale e al cervello in particolare». Tutto sommato, sembra allora che

sarà necessario abituarsi all'idea di una maggior flessibilità. Il posto fisso non esiste più. Bisogna essere pronti ad affrontare le incertezze del ventunesimo secolo.

90

QUESTIONS

Marks

1. Read lines 1 to 21.
 - (a) Telephone calls from call centres are becoming more and more frequent. What reason is given in the article for this? **1**
 - (b) What is the purpose of market research, according to the article? **3**
2. Read lines 22 to 34.
 - (a) Giulia admits that her work sometimes disturbs people. What **two** examples does she give of this? **2**
 - (b) Giulia thinks it is necessary to disturb people to do her job. Why does she think this? **1**
3. Read lines 35–45.
 - (a) What does Lucia say about her contracts? Give any **four** details. **2**
 - (b) What does Lucia say about the training provided for the job? **2**Read lines 46–68.
4. Marco sees advantages and disadvantages in working for a call centre.
 - (a) What does he like about the flexibility of his work? **1**
 - (b) What does he say about his bosses? Give any **three** details. **3**
5. What aspects of working in a call centre worry Anna? **3**
6. Read lines 69–93.

What does Pietro say about his shift-work? **2**

(20)
7. Translate into English:

“A Pietro invece . . . punti di vista altrui” (lines 70–77) **10**

(30)

[Turn over for SECTION II on Page four

SECTION II—DIRECTED WRITING

Marks

You have just come back home after spending three months with your brother/sister who lives in Italy. While you were there, you attended a school/college. You also took on a part-time job to earn some money.

You have been asked to write **in Italian** an account of your experiences which will be published on your school website.

You must include the following information and **you should try to add** other relevant details:

- where exactly you went **and** how you travelled there
- why you decided to go to Italy
- what you liked or disliked about studying in an Italian school/college
- how you spent a typical day at school/college
- what you did to earn some money
- where you would like to live in the future **and** why.

Your account should be 150–180 words in length.

Marks will be deducted for any area of information that is omitted. (15)

[END OF QUESTION PAPER]

FOR OFFICIAL USE

--	--	--	--	--	--

Examiner's Marks	
A	
B	

Total Mark

--

X061/302

NATIONAL
QUALIFICATIONS
2010

TUESDAY, 25 MAY
11.00 AM – 12.00 NOON

ITALIAN HIGHER

Listening/Writing

Fill in these boxes and read what is printed below.

Full name of centre

Town

Forename(s)

Surname

Date of birth

Day Month Year

--	--	--	--	--	--

Scottish candidate number

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Number of seat

Do not open this paper until told to do so.

Answer Section A in English and Section B in Italian.

Section A

Listen carefully to the recording with a view to answering, **in English**, the questions printed in this answer book. Write your answers **clearly and legibly** in the spaces provided after each question.

You will have 2 minutes to study the questions before hearing the dialogue for the first time.

The dialogue will be played **twice**, with an interval of 2 minutes between the two playings.

You may make notes at any time but only in this answer book. **Score out any notes before you hand in the book.**

Move on to Section B when you have completed Section A: you will **not** be told when to do this.

Section B

Do not write your response in this book: **use the 4 page lined answer sheet.**

You will be told to insert the answer sheet inside this book before handing in your work.

You may consult an Italian dictionary at any time during **both** sections.

Before leaving the examination room you must give this book to the Invigilator. If you do not, you may lose all the marks for this paper.



Marks

Section A

Francesca is talking about a family celebration.

1. (a) Why is Francesca going back to Italy?

1

(b) Why is she really happy?

1

2. (a) How does Chiara help Francesca?

4

(b) In what way does Francesca think she and Chiara are different?

2

3. Chiara and Renzo knew each other years ago.

(a) Where did they first meet?

1

(b) Why did they lose touch?

2

Marks

3. (continued)

(c) How did they meet up again?

1

4. Why does Francesca describe her brother as romantic?

1

5. Chiara did not recognise Renzo at first. What does he look like now?

2

6. Francesca's mother was not happy with arrangements at first. Why not?

3

7. Give any **two** details about the special day.

2

(20)

[Turn over for Section B on Page four

Marks

Section B

Secondo voi, qual è più importante, la famiglia o gli amici? Perché?

10

Scrivete 120–150 parole per esprimere la vostra opinione.

(30)

**USE THE 4 PAGE LINED ANSWER SHEET FOR YOUR ANSWER TO
SECTION B**

[END OF QUESTION PAPER]

X061/303

NATIONAL
QUALIFICATIONS
2010

TUESDAY, 25 MAY
11.00 AM – 12.00 NOON

ITALIAN
HIGHER
Listening Transcript

This paper must not be seen by any candidate.

The material overleaf is provided for use in an emergency only (eg the recording or equipment proving faulty) or where permission has been given in advance by SQA for the material to be read to candidates with additional support needs. The material must be read exactly as printed.



Instructions to reader(s):

The dialogue below should be read in approximately 3 minutes. On completion of the first reading, pause for two minutes, then read the dialogue a second time.

Where special arrangements have been agreed in advance to allow the reading of the material, those sections marked **(f)** should be read by a female speaker and those marked **(m)** by a male.

Candidates have two minutes to study the questions before the transcript is read.

Francesca is talking about a family celebration.

(m) Allora Francesca, perché torni in Italia?

(f) Perché si sposa mio fratello, Renzo. Sono veramente contenta perché la sua futura moglie, Chiara, è la mia amica del cuore.

(m) Allora la conosci da tanto tempo?

(f) No, no . . . infatti la conosco da solo due anni. Però . . . mi aiuta tanto . . . per esempio, mi ascolta, mi dà consigli, mi critica quando ne ho bisogno, mi tira su di morale quando sono triste. Comunque, siamo persone molto diverse di carattere.

(m) Ma in che senso?

(f) Lei è proprio allegra, scherza sempre mentre io tendo a essere un po' troppo seria a volte.

(m) Ma come si sono conosciuti, Chiara e tuo fratello?

(f) È una storia bellissima! Quindici anni fa erano a scuola elementare insieme. Poi mio padre ha cambiato lavoro e ci siamo trasferiti a Milano. Passa del tempo e mio fratello va a sciare in Francia e si incontrano, per caso, sulla pista!

(m) E si sono riconosciuti dopo tutti quegli anni?

(f) Ah mio fratello è un tipo romantico. Perché lui dice che non aveva mai dimenticato la ragazzina seduta accanto a lui quando avevano nove anni!

(m) E Chiara ha riconosciuto Renzo?

(f) No, non l'ha riconosciuto all'inizio perché Renzo è cambiato molto. Da giovane era magro magro e piccolino . . . mentre ora è bello alto e in forma perché pratica molti sport.

(m) E dopo quanto tempo hanno deciso di sposarsi?

(f) Dopo poco—infatti mia mamma non era molto contenta all'inizio perché pensava che era troppo presto per loro prendere una decisione così importante . . . e poi Renzo le sembrava troppo giovane—ha solo ventiquattro anni—e lui aveva appena cominciato a lavorare come architetto. Comunque dopo aver conosciuto Chiara, anche lei si è convinta che Chiara è la donna per Renzo.

(m) E come sarà il giorno delle nozze?

(f) Be' . . . prima si sposteranno con una cerimonia civile e poi, il giorno dopo, si sposteranno anche in chiesa. Per il ricevimento hanno prenotato un bellissimo posto in collina con un panorama splendido.

(m) Beh! Allora sei pronta per partire?

(f) Certo! Non vedo l'ora di vederli sposati e poi, fra qualche anno, spero di diventare zia. Sono proprio emozionata!

[END OF TRANSCRIPT]

[BLANK PAGE]