



Impiegata/o di commercio AFC Assicurazione privata Orfo 2023

Presentazione generale 2026

Contenuto

- **La riforma in sintesi**
- **Formazione in azienda**
 - I nuovi strumenti
 - Formatore/-trice pratico/a e formatore/-trice professionale
Quali sono le differenze?
 - Processo di formazione in azienda
 - Implementazione in time2learn
 - Qualificazione semestrale
- **Corsi interaziendali**
 - I cambiamenti più importanti nella panoramica
 - Programma quadro d'insegnamento
 - I controlli delle competenze CI
 - myAFA
 - Nuovi prezzi
- **Formazione presso la scuola professionale**
- **La procedura di qualificazione**
- **Informazioni per il reclutamento**

Panoramica

Introduzione

L'obiettivo della riforma è di rendere gli apprendisti adatti alle sfide del futuro. La digitalizzazione e la tendenza verso la società dei servizi continuano e cambiano il mondo del lavoro in generale e i compiti degli imprenditori in particolare. Gli impiegati di commercio di domani agiscono in forme agili di lavoro e organizzazione, interagiscono in un ambiente di lavoro in rete e lavorano con le nuove tecnologie. Questo richiede competenze tecniche e una mentalità digitale. Ma richiede anche abilità sociali e personali, nonché pensiero critico e creatività. Tutte queste competenze devono essere rafforzate con la nuova formazione.

La riforma assicura così che i giovani adulti continuino ad essere ben formati, rimangano richiesti sul mercato del lavoro e possano scegliere tra una varietà di opzioni di carriera. Al centro della formazione riformata c'è l'attenzione alle competenze operative in tutti i luoghi di formazione. Ciò significa che anche l'insegnamento nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali è incentrato sulle competenze operative.

In questo riassunto scoprirete quali sono le novità introdotte nell'agosto 2023, cosa rimane e come è la formazione nei tre luoghi di formazione.

Tutti i luoghi di formazione

Che cosa è stato mantenuto?

La riforma cambierà molto per gli apprendisti, i formatori in azienda, le aziende e le scuole, ma molti punti rimarranno gli stessi. Mostriamo gli aspetti più importanti:

Durata del tirocinio: L'apprendistato commerciale continua a durare tre anni.

Numero di giorni di scuola: Il numero di giorni di scuola per gli apprendisti commerciali rimane invariato:

- 1° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana
- 2° anno: 2 giorni alla settimana
- 3° anno: 1 giorno alla settimana (con maturità professionale integrata: 2 giorni alla settimana)

AFC con maturità professionale: la maturità professionale svolta parallelamente alla formazione commerciale continua ad essere possibile e viene insegnato in modo integrato. Come in precedenza, gli apprendisti acquisiscono solide competenze orali e scritte in due lingue straniere.

Formazione scolastica e aziendale

Che cosa è stato abbandonato?

Formazione scolastica

Omissione dei precedenti profili "E" e "B": al posto dei profili vengono offerte opzioni più flessibili, con le quali si affrontano i punti di forza individuali degli apprendisti e le diverse esigenze delle aziende di apprendistato. Queste opzioni includono principalmente opzioni ed ambiti a scelta. Gli apprendisti che non soddisfano più i requisiti della formazione AFC hanno la possibilità di completare l'apprendistato biennale CFP (Impiegata/o di commercio CFP).

Formazione aziendale

Omissione di SAL e UP: Il SAL e il UP sono sostituiti da vari strumenti di attuazione pratica. Tra le altre cose, saranno resi disponibili i mandati pratici generali e specifici del settore, i griglie di competenze, una linea guida per i colloqui di qualificazione, nonché le basi per il rapporto di formazione e gli strumenti di valutazione (vedi pagina 10).

Omissione dell'esame finale scritto: invece dell'esame scritto, in futuro si dovrà sostenere un esame orale di 50 minuti.

Tutti i luoghi di formazione

Cosa c'è di nuovo?

Concentrarsi sulle competenze operative:

Con l'introduzione della riforma Impiegato/a di commercio AFC 2023, tutti e tre i luoghi di apprendimento (azienda, scuola professionale e corsi interaziendali) si concentreranno su un orientamento intersettoriale e interdisciplinare delle competenze. Questo significa che gli obiettivi di apprendimento sono basati sulle competenze operative professionali e la cultura generale è automaticamente integrata nei campi di apprendimento. Questo orientamento alle competenze permette una migliore corrispondenza tra la conoscenza della materia e la sua applicazione nella vita lavorativa quotidiana.

In futuro, le seguenti campi di competenze operative saranno formate:



Forme lavorative e organizzative agili



Interazione in un campo lavorativo interconnesso



Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali



Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori



Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Competenze vecchie e nuove

Secondo l'Orfo 2012

Campi di competenze operative (struttura secondo 1. Competenze professionali)					
1.2	1.3	1.1 "Ramo e azienda"	1.4	1.5	
Lingua standard o lingua nazionale regionale (LNR)	Lingue straniere (LS) Seconda lingua nazionale e / o inglese	1. Gestire materiale / merce o servizi	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	Economia e società (E&S)	
		2. Fornire consulenza ai clienti			
		3. Eseguire incarichi e mandati			
		4. Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni			
		5. Eseguire compiti di amministrazione del personale			
		6. Eseguire procedure economico-finanziarie			
		7. Svolgere attività amministrative e organizzative			
		8. Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda			
2. Competenze metodologiche					
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro		2.2 Pensiero e azione interdisciplinare	2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	2.4 Presentazione efficace	
3. Competenze sociali e personali					
3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	3.2 Capacità di comunicazione	3.3 Capacità di lavorare in gruppo	3.4 Forme comportamentali	3.5 Capacità di apprendimento	3.6 Coscienza ecologica

Secondo l'Orfo 2023



Forme lavorative e organizzative agili



Interazione in un campo lavorativo interconnesso



Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali



Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori



Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Ogni competenza operativa comprende le quattro dimensioni della competenza professionale, metodologica, personale e sociale; queste sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Competenze secondo l'Orfo 2023

Aree di competenza	Competenze					
a. Forme lavorative e organizzative agili	a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	a3: Accettare ed elaborare incarichi	a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile	a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	
b. Interazione in un campo lavorativo interconnesso	b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	b2: Coordinare le interfacce nei processi aziendali	b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	b4: Svolgere compiti di gestione di progetti commerciali ed elaborare di sottoprogetti	b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda	
c. Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto 	c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali 	c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione 	c5: Seguire e controllare processi finanziari	Finanze c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria
d. Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori 	d2: Condurre di colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori 	d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori 	d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori 	Lingua nazionale: d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale	Lingua straniera: d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera
e. Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale 	e2: Ricercare e valutare le informazioni in un ambito economico e commerciale 	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato 	e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda 	Tecnologia: e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale	Tecnologia: e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi



Copertura solo nella scuola professionale



Opzioni



Obiettivi di valutazione specifici per le assicurazioni

Il nuovo profilo di qualificazione

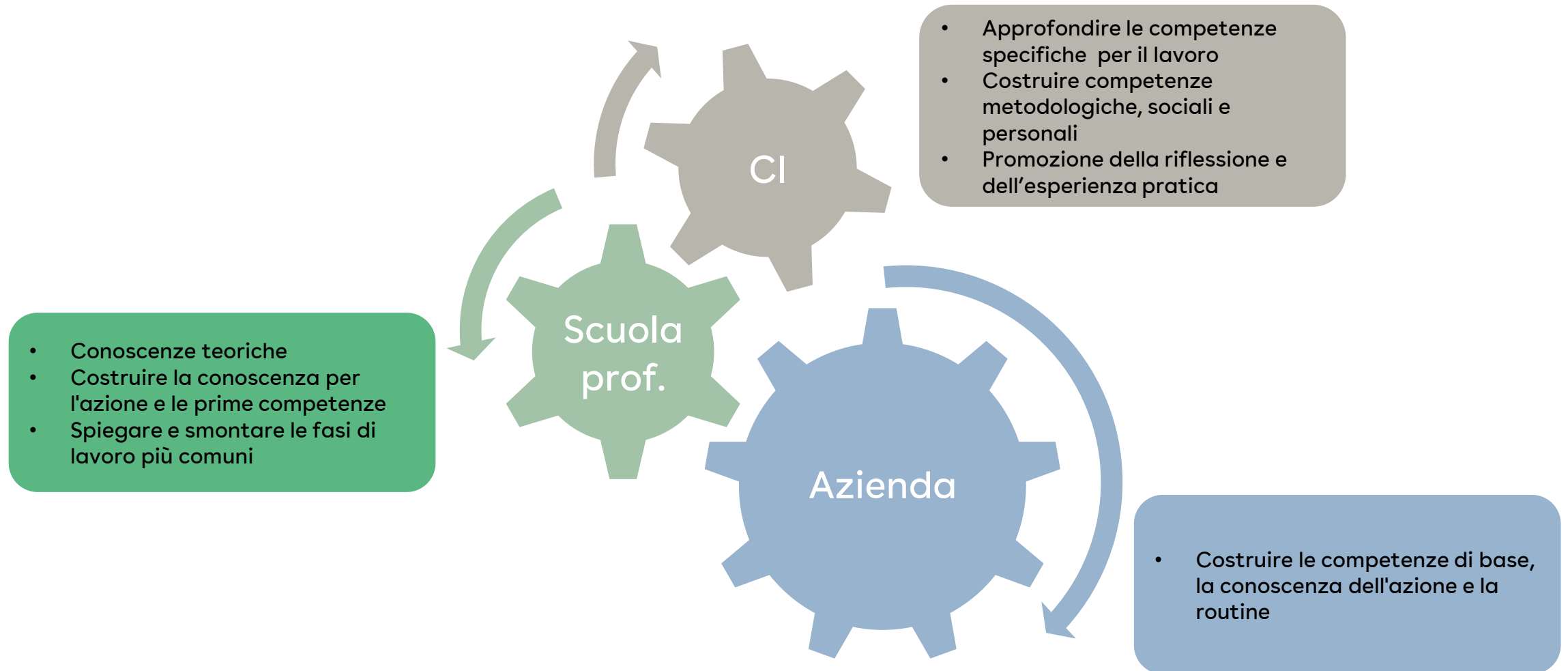
↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →							
a	Forme lavorative e organizzative agili	a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	a3: Accettare ed elaborare incarichi	a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile	a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	Ambito a scelta: a6: Seconda lingua straniera	Ambito a scelta: a7: Lavoro di progetto individuale	
b	Interazione in un campo lavorativo interconnesso	b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda			
c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	c5: Seguire e controllare processi finanziari	Ambiti a scelta		
d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori	d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)			d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)
e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda	e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)	Opzioni		
						e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)			

Che cosa significa in termini concreti?

- L'apprendimento auto-organizzato è promosso ancora più fortemente
- I nuovi strumenti supportano lo sviluppo delle competenze INDIVIDUALI
- Lo sviluppo delle stesse competenze operative avviene in tutti e tre i luoghi di apprendimento.
- La documentazione dell'apprendimento come strumento centrale: lo sviluppo delle competenze in tutti e tre i luoghi di apprendimento è registrato nella rispettiva documentazione dell'apprendimento.

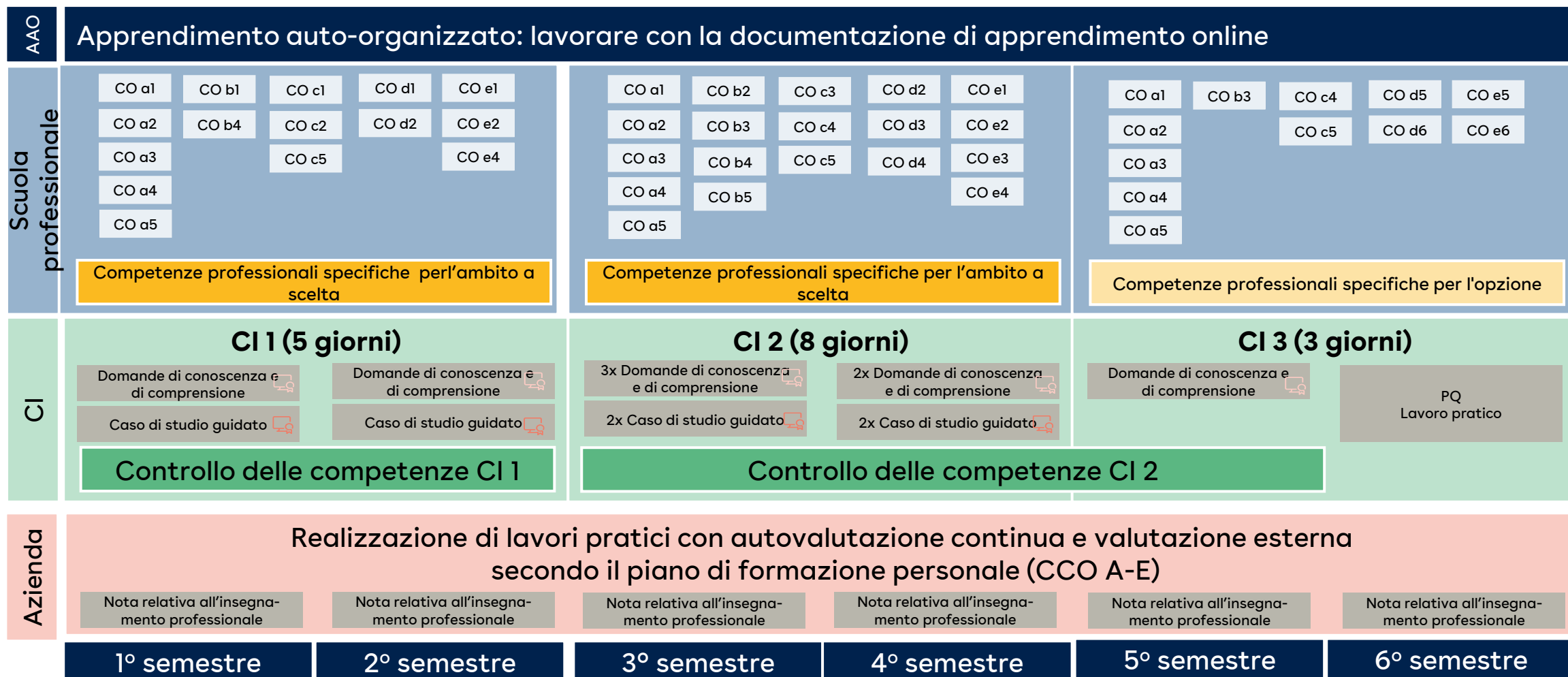


L'interazione dei tre luoghi di apprendimento





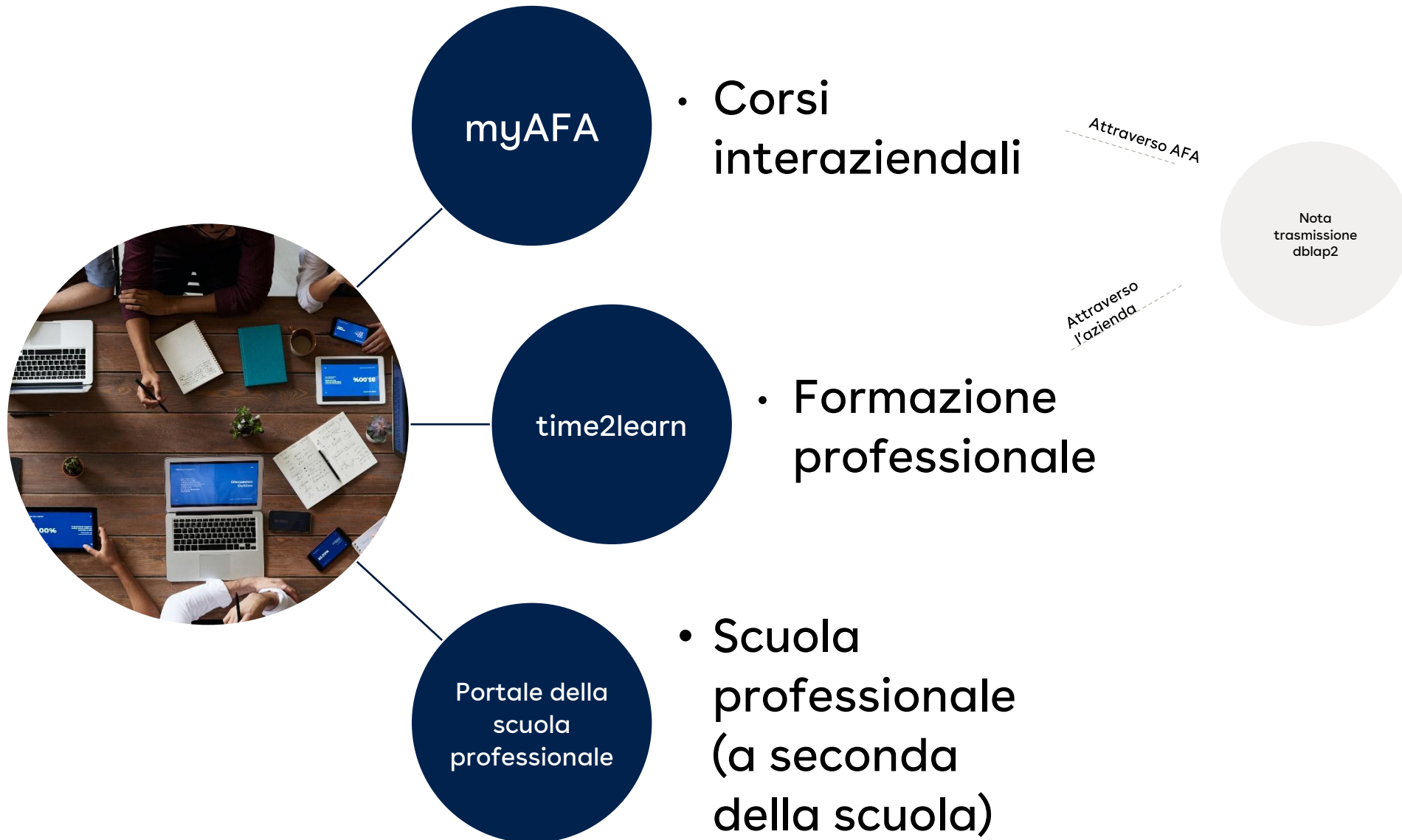
Panoramica dell'apprendistato Impiegata/o di commercio AFC



Elemento di qualificazione



Ambienti di apprendimento nei luoghi di formazione



Guida

- La guida contiene tutti i principi vincolanti per la formazione in azienda, nei corsi interaziendali e per la procedura di qualificazione.
- La guida è disponibile sul sito web dell'AFA: www.vbv.ch.

Guida per la formazione Impiegata/o di commercio AFC Assicurazione privata



Autore AFA
Versione V4
Data 1° giugno 2025

Formazione in azienda

I cambiamenti più importanti nella panoramica

Abolizione delle SAL e UP: a partire dall'estate 2023, i lavori pratici e le griglie delle competenze saranno utilizzati nella formazione aziendale per sostenere lo sviluppo delle competenze professionali. I lavori pratici sostituiranno gli attuali SAL e UP.

Uso della documentazione didattica digitale: viene utilizzata come strumento centrale per documentare i lavori pratici, i risultati e le riflessioni. Inoltre, vi sono registrate le autovalutazioni e le valutazioni del formatore pratico sullo sviluppo delle competenze.

Note relativa all'insegnamento professionale: Viene generato una nota per semestre. L'attenzione si concentra sullo sviluppo della competenza professionale, della capacità di riflessione e del comportamento nel lavoro quotidiano. Durante un colloquio di qualificazione alla fine del semestre, i punti menzionati vengono discussi insieme e vengono definite le misure per il semestre successivo. I punti ottenuti nel semestre corrispondente vengono convertiti in un mezza nota o in una vota intera per il controllo delle competenze aziendale.

Abolizione dell'esame finale scritto: al posto dell'esame scritto, in futuro dovrà essere sostenuto un esame orale di 50 minuti.

Uso della documentazione dell'apprendimento: viene utilizzata come strumento centrale per documentare i lavori pratici, i risultati e le riflessioni. Inoltre, vengono registrate le autovalutazioni e le valutazioni degli altri in merito allo sviluppo delle competenze.

I nuovi strumenti

Panoramica degli strumenti - formazione commerciale di base al 2023



Piano di
formazione

- Serve a pianificare il tirocinio: incarichi, soggiorni all'estero, corsi, formazione pratica, lavori pratici.
- Esempio di piano di formazione: serve a considerare al meglio la cooperazione tra i luoghi di apprendimento.



Lavori pratici

- Incarichi nel lavoro quotidiano che sostengono e promuovono lo sviluppo delle capacità di azione: Routine e know-how
- Flessibile e applicabile in diverse situazioni/aree di lavoro



Griglia delle
competenze

- Contengono domande chiave e criteri: servono per l'autovalutazione e la valutazione esterna degli apprendisti in relazione allo sviluppo delle loro competenze.



Documentazione
dell'appren-
dimento

1x per
semestre

- Serve a documentare la realizzazione dei lavori pratici.
- Registrazione dei risultati, delle conoscenze e delle riflessioni



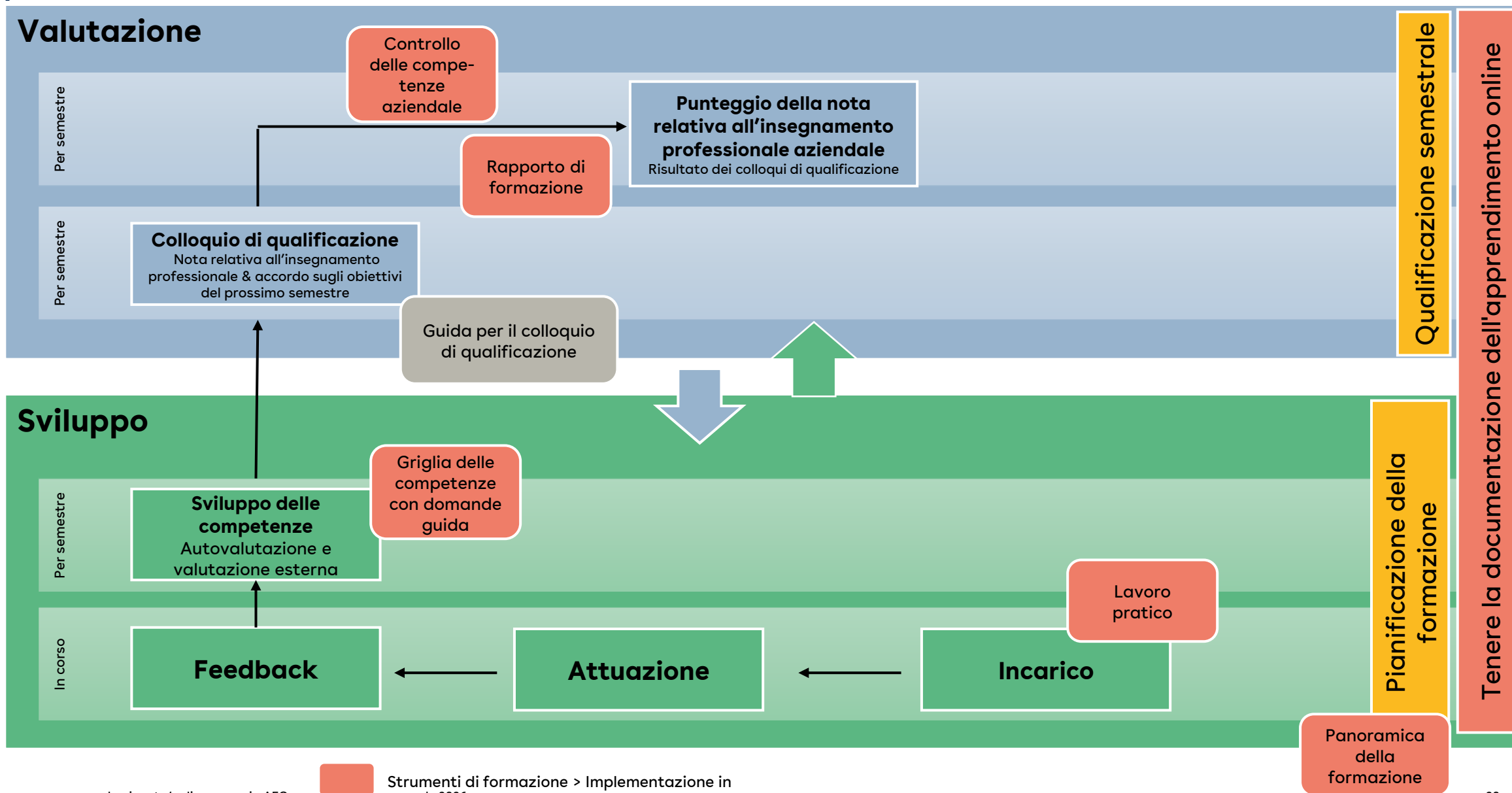
Strumenti di
valutazione

1x per
semestre

- Nota relativa all'insegnamento professionale: per semestre (6x)
- Colloquio di qualificazione: per semestre
- Rapporto di formazione



Sistema complessivo di formazione in azienda



Piano di formazione

- Serve a pianificare il tirocinio: incarichi, soggiorni all'estero, corsi interni, corsi di formazione, lavori pratici.
- Il piano di formazione viene realizzato digitalmente in time2learn e può essere esportato per la documentazione personale, se lo si desidera.

Modello di Excel disponibile su www.vbv.ch



Lavori pratici

Caratteristiche importanti dei lavori pratici:

- I lavori pratici sono incarichi nel lavoro quotidiano che sostengono e promuovono lo sviluppo delle competenze operative. Servono a costruire routine e know-how.
- I lavori pratici sono **flessibili** e possono essere utilizzati in diverse situazioni/aree di lavoro.
- I **lavori pratici** possono essere **assegnati sia dai formatori professionali e pratici che dagli apprendisti**.
- Sono disponibili **45 lavori pratici** (senza opzioni a scelta nel 3° anno di apprendistato).
- **9 lavori pratici specifici per le opzioni** (almeno 2 disponibili per ogni opzione, almeno 1 deve essere realizzato)
- Durante la formazione, deve essere svolto almeno 1 lavoro pratico per ogni competenza, per un totale di **22 lavori pratici** (3-4 per semestre).
- **Almeno 9** dei lavori pratici svolti devono essere specifici del ramo.
- I **lavori pratici individuali** non sono valutati, ma valutati con l'**autovalutazione e la valutazione da parte di un terzo** (del formatore).



Esempio di un lavoro pratico

C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali
C1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale – Lavoro pratico 3

Organizzare eventi

Obiettivi di valutazione:

- Collaborano all'organizzazione di eventi interni ed esterni in base al loro ruolo e all'ambito delle loro mansioni. (K3)
- Durante l'organizzazione di eventi adottano misure adeguate al fine di mantenere basso l'inquinamento ambientale. (K3)

Consiglio:

Possibile in tutti gli anni d'apprendistato / possibile la combinazione con C5_PA1 «Preparare il budget», C5_PA3 «Controllare le fatture ricevute per il relativo pagamento», E3_PA1 «Eseguire e interpretare analisi contenutistiche e quantitative».

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Nei tuoi compiti rientra anche l'organizzazione di eventi.
Questo lavoro pratico ti permette di confrontarti con l'organizzazione di un evento.

Compito

Sottocompito 1: Chiarisci con il tuo superiore quale evento puoi organizzare e l'ammontare del budget a tua disposizione. Procurati tutte le altre informazioni necessarie per l'organizzazione dell'evento.

Sottocompito 2: Pianifica e organizza l'evento, prestando attenzione ai seguenti punti: pianificazione del budget, conflitti di pianificazione, numero di persone, località, spostamenti, ecc.

Tieni il budget sempre sotto controllo. Ricordati di fare per tempo le prenotazioni e le ordinazioni.

Se qualcosa non è chiaro, rivolgiti al tuo superiore.

Informati se nella tua azienda sono disponibili dei modelli che puoi utilizzare per la pianificazione o per il budget.



Sottocompito 3: Prepara gli inviti e spediscili ai partecipanti.

Sottocompito 4: Svolgi tutti i preparativi per l'evento.
Impiegata/o di commercio AFC - presentazione generale 2026

Sottocompito 5: Dopo l'evento chiedi i feedback dei partecipanti, raccogli e analizza i risultati.

Sottocompito 6: Scrivi un breve riepilogo sul tuo modo di procedere e aggiungilo alla tua documentazione dell'apprendimento. Inserisci nella tua documentazione quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.

Specifiche aziendali:

Esempio: documenti interni sull'organizzazione di un evento / linee guida

Possibilità di adattamenti/specifiche aziendali

Raccomandazioni sulle possibili combinazioni di lavori pratici

Suggerimenti per la soluzione direttamente nel compito



Esempi di lavori pratici / campo di competenza professionale



Forme lavorative e organizzazione agili

A2 LP1: Conoscere e creare le reti professionali

A3 LP1: Chiarire l'incarico, svolgerlo e richiedere feedback



Interazione in un campo lavorativo interconnesso

B2 LP1: Ricevere e trasmettere informazioni in modo orientato al servizio e analizzare le interfacce operative

B4 LP1: Pianificare compiti di gestione di progetto



Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

C3: LP2: Controllare le proposte di assicurazione

C2 LP1: Creare istruzioni



Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

D1 LP2: Comunicare oralmente in modo professionale

D2 LP2: Presentare soluzioni per le richieste



Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

E1 LP2: Usare con sicurezza i sistemi aziendali

E4 LP1: Preparare a livello multimediale e controllare contenuti riferiti all'azienda

Griglia delle competenze

- Contengono domande chiave e criteri di competenza: servono per l'autovalutazione e la valutazione esterna in relazione allo sviluppo delle loro competenze.
- Le domande chiave e i criteri sono adattati ai lavori pratici da svolgere.
- La valutazione dello sviluppo delle competenze viene effettuata in modo ottimale alla fine del semestre, prima del colloquio di qualificazione. In questo modo è possibile prendere in considerazione l'andamento dell'intero semestre.
- Le griglie delle competenze sono disponibili in formato digitale in time2learn e le valutazioni sono registrate anche nella piattaforma di apprendimento time2learn.



Esempio di un griglia delle competenze

Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: contribuisco in modo competente alla preparazione degli eventi?

Criteri di competenza

Mi informo per tempo sull'attività a cui sono addetto e preparo una tabella di marcia realistica.

Le mie proposte per il programma quadro sono adeguate alle esigenze.

Sbrigo puntualmente tutti i miei compiti di preparazione.

Mi informo sul tipo di documentazione che devo creare sull'evento.

Domanda chiave 2: sono in grado di fornire un supporto professionale alla realizzazione di eventi?

Criteri di competenza

Mi vesto in modo appropriato per l'evento.

Mi attengo agli accordi, preparando e arredando il luogo dell'evento come convenuto e tenendo a mente lo svolgimento dell'evento.

Risolve autonomamente i problemi che eventualmente insorgono oppure informo la persona competente.

Prendo nota di tutti gli aspetti rilevanti in modo da poter creare una documentazione utile al termine dell'evento.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: contribuisce in modo competente alla preparazione degli eventi?

Criteri di competenza

Si informa per tempo sull'attività a cui è addetto e prepara una tabella di marcia realistica.

Le sue proposte per il programma quadro sono adeguate alle esigenze.

Sbriga puntualmente tutti i suoi compiti di preparazione.

Si informa sul tipo di documentazione che deve creare sull'evento.

Domanda chiave 2: è in grado di fornire un supporto professionale alla realizzazione di eventi?

Criteri di competenza

Si veste in modo appropriato per l'evento.

Si attiene agli accordi, preparando e arredando il luogo dell'evento come convenuto e tenendo a mente lo svolgimento dell'evento.

Risolve autonomamente i problemi che eventualmente insorgono oppure informa la persona competente.

Prende nota di tutti gli aspetti rilevanti in modo da poter creare una documentazione utile al termine dell'evento.

Documentazione dell'apprendimento

- Serve a documentare l'esecuzione dei lavori pratici, a registrare i risultati e le scoperte e a fare auto-riflessione.
- La documentazione dell'apprendimento viene realizzata in time2learn nel eDossier e può essere esportata come documento o come portafoglio personale al termine dell'apprendistato, a seconda delle esigenze.



Lavoro pratico: organizzare un evento

Compito

Conoscenze di base

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazione

Griglia delle
competenze:
valutazione esterna

Descrizione della situazione iniziale:

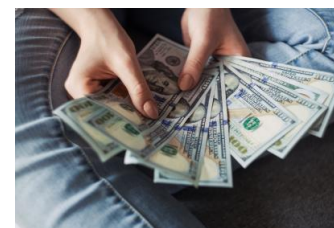
Ogni anno viene pianificata e realizzata una gita aziendale per il team di consulenza clienti. Dato che questo semestre lavoro in questo team, mi è permesso di pianificare la gita aziendale.

Documentazione delle singole fasi di attuazione:

Sottocompito 1:

Ho il seguente budget per la gita aziendale.

Per trovare una data adatta per l'escursione, invio un invito corrispondente all'appuntamento tramite Doodle ai miei compagni di squadra.



Sottocompito 2:



Per l'evento, ho esaminato gli anni precedenti e controllato quali eventi e luoghi erano stati frequentati negli ultimi anni. Su questa base, ho cercato altre idee con il mio formatore pratico e mi sono imbattuta nell'offerta di un'Olimpiade contadina.

Riflessione sull'attuazione:

Ho cercato bene quali eventi potessero essere interessanti e nuovi per il mio team. Tuttavia, non ho prestato attenzione al fattore tempo. La prossima volta prenderò in considerazione tutti i fattori possibili nella mia ricerca.

Panoramica dei lavori pratici

Lavori pratici neutrali rispetto al ramo (1)

A1 PA1: Porre obiettivi secondo il metodo SMART e dedurne delle misure.

A1 LP2: Preprazione e svolgimento del colloquio di qualificazione

A1 LP3: Riconoscere le doti, i punti forti e i punti deboli

A2 LP1: Conoscere e curare le reti professionali

A3 LP1: Chiarire l'incarico, svolgerlo e richiedere un feedback

B1 LP1: Vivere lo spirito di gruppo

B1 LP2: Affrontare situazioni difficili nel team

B2 LP1: Ricevere e trasmettere informazioni in modo orientato di servizio e analizzare le interfacce aziendali.

B3 LP1: Interpretare gli sviluppi economici, farsi una propria opinione e sostenerla in discussioni tecniche.

Lavori pratici neutrali rispetto al ramo (2)

B4 LP1: Pianificare compiti di gestione di progetto

B5 LP1: Contribuire in modo positivo ai cambiamenti

C1 LP1: Pianificare, coordinare e assegnare le priorità alle scadenze e ai compiti.

C1 LP2: Impiegare le proprie risorse in modo equilibrato

C1 LP3: Organizzare eventi

C2 LP2: Tenere il calendario degli appuntamenti e il verbale

C2 LP3: Garantire la gestione dei documenti

C4 LP3: Tener conto dello sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione

C1 LP4: Pianificazione semestriale, pianificare i lavori pratici, definirne le priorità e le scadenze

C5 LP1: Preparare il budget

Lavori pratici neutrali rispetto al ramo (3)

C5 LP2: Elaborazione delle fatture e monitoraggio dei pagamenti

C5 LP3: Controllare le fatture ricevute per il relativo pagamento

D1 LP1: Accogliere le richieste e eventualmente trasmetterle

D1 LP2: Comunicare oralmente in modo professionalmente

D2 LP3: Trattare le obiezioni

D3 LP1 Condurre trattative o colloqui di vendita

D4 LP1: Allacciare e curare relazioni

E1 LP2: Usare con sicurezza i sistemi aziendali

Lavori pratici con opzione: neutrali / specifici del ramo

C2 LP1: Creare istruzioni

C3 LP1: Pianificare, documentare e ottimizzare processi

C4 LP2: Creare contenuti comunicativi

D2 LP2: Presentare soluzioni per le richieste

E1 LP1: Individuare i rischi inerenti la sicurezza e la protezione dei dati.

E3 LP1: Eseguire e interpretare analisi contenutistiche e quantitative

E4 LP1 Preparare a livello multimediale e controllare contenuti riferiti all'azienda

Lavori pratici specifici del ramo

Almeno 9 devono essere realizzati insieme all'opzione specifica per il ramo in base al foglio 33

C3 LP2: Controllare le proposte di assicurazione

C3 LP3: Adeguamenti contrattuali orientati alla relazione cliente

C3 LP4: Proposte di assicurazione: Scopo, rischi, condizioni contrattuali speciali e ulteriori misure

C4 LP1: Definire le caratteristiche di un gruppo target

D2 LP1: Trasmettere informazioni

D2 LP4: Gestione dei reclami

D2 LP5: Analizzare le mie telefonate con i clienti

E2 LP1: Svolgere una ricerca nell'ambito assicurativo

E4 LP2: Creare una presentazione su un prodotto o un servizio dell'azienda

E4 LP3: Presentazione aziendale: visione, strategia e valori

Lavori pratici specifici per le opzioni

È necessario realizzare almeno 1 lavoro pratico nell'opzione selezionata.

C6 LP1: Opzione Finanze: Collaborare alla preparazione del bilancio annuale

C6 LP2: Opzione Finanze: Elaborare i compiti dell'ambito finanziario

D5 LP1: Opzione Lingua nazionale: Condurre colloqui di reclamo con successo

D5 LP2: Opzione Lingua nazionale: Condurre colloqui di consulenza impegnativa

D5 LP3: Opzione Lingua nazionale: Condurre colloqui di vendita impegnativi

D6 LP1: Opzione Lingua straniera: Condurre con successo colloqui di reclamo in una lingua straniera

D6 LP2: Opzione Lingua straniera: Condurre colloqui di consulenza impegnativi in una lingua straniera

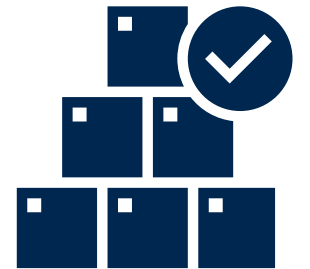
E5 LP1: Opzione Tecnologia: Mantenere il sistema di gestione dei contenuti

E6 LP1: Opzione Tecnologia: Pulire ed elaborare grandi quantità di dati.

Qualificazione semestrale

Strumenti di valutazione

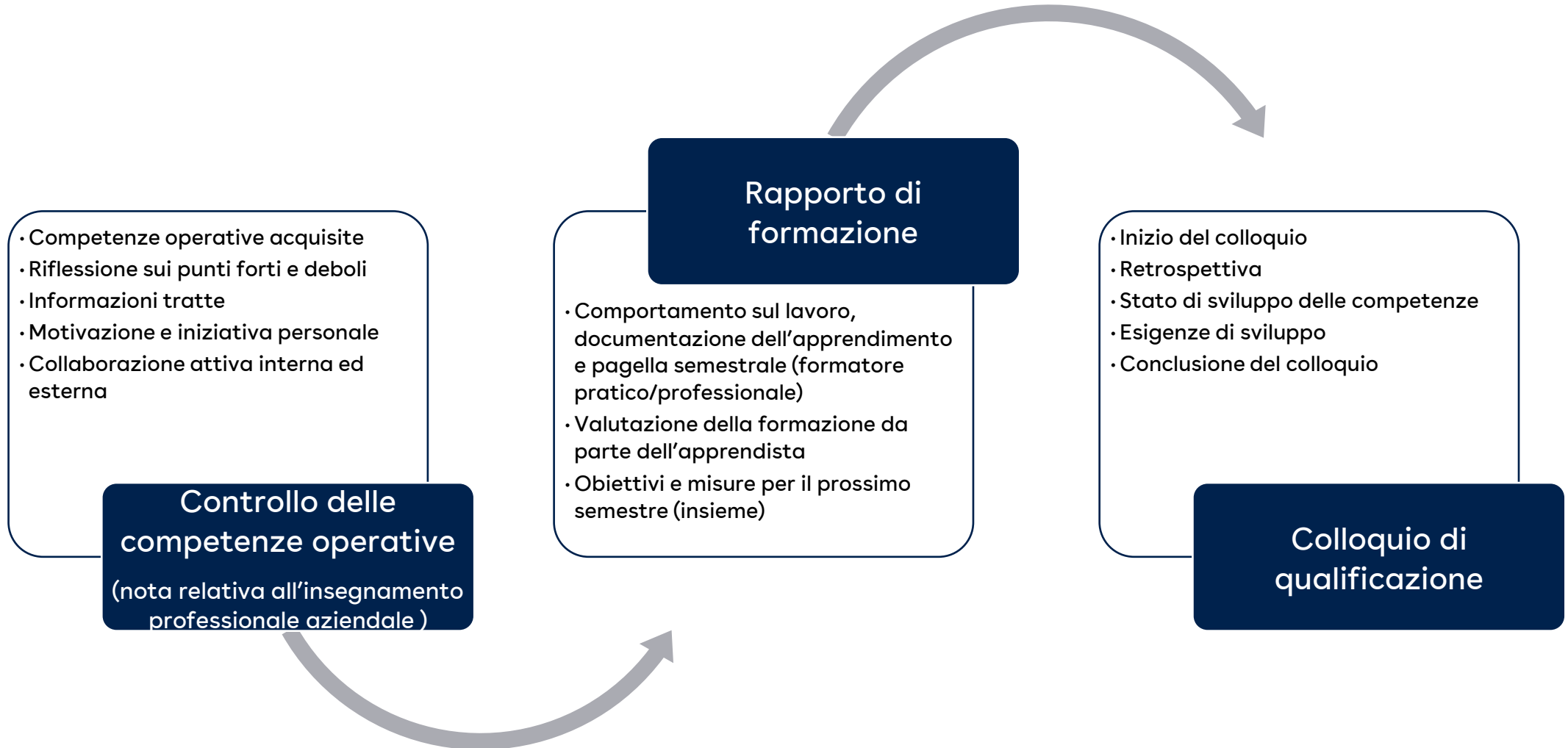
- Alla fine di ogni semestre si svolge una discussione sulle qualifiche, il cui tema centrale è lo sviluppo delle competenze professionali. Inoltre, vengono affrontati la gestione della documentazione dell'apprendimento, il comportamento sul lavoro e la capacità di riflettere e implementare i risultati nel lavoro quotidiano. La nota relativa all'insegnamento professionale viene generato in base alla valutazione dei criteri di cui sopra.
- I punti ottenuti nel semestre corrispondente vengono convertiti in una nota dimezzata o intera per ogni controllo delle competenze in azienda. La nota relativa all'insegnamento professionale è la media, arrotondata a una nota intera o mezza, della somma delle sei controlli delle competenze in azienda.
- Viene sviluppata una linea guida per il colloquio di qualificazione e messa a disposizione delle aziende.
- I criteri per la valutazione relativa all'insegnamento professionale sono elencati in dettaglio alla pagina 31. La nota relativa all'insegnamento professionale e le misure definite sono infine incluse nella rapporto di formazione.





Componenti del qualificazione semestrale

La qualificazione semestrale con i seguenti strumenti di implementazione si svolge 1 volta al semestre.



Componenti del colloquio di qualificazione

- Benvenuto e chiacchiere
- Obiettivi, rilevanza e processo dell'intervista
- Tempistica
- Aspettative

Inizio della
conversazione

Recensione

- Cosa è successo dall'ultima intervista e come valutano gli studenti la qualità del loro lavoro?
- Chiedere agli apprendisti di mostrare la loro documentazione di apprendimento in modo comprensibile
- Revisione degli obiettivi concordati
- Eventi speciali

Esigenze di sviluppo

Stato di sviluppo delle
competenze

- Su quali punti di forza si può fare leva?
- Quali punti deboli necessitano di misure di sostegno aggiuntive
- Stabilire obiettivi concreti e ricavarne le misure
- Completamento congiunto del rapporto di formazione

- Autovalutazione da parte degli apprendisti
- Valutazione esterna da parte del/dei formatore/i professionale/i o pratico/i
- Confronto tra le due valutazioni
- Individuare i punti di forza e di debolezza comuni

Conclusione della
conversazione

Controllo delle competenze operative - criteri

Criterio di valutazione 1: Competenze operative raggiunte

1

Domanda chiave: L'apprendista ha sviluppato le competenze per il semestre corrispondente?

Criterio di valutazione 2: Riflettere sui punti di forza e di debolezza

2

Domanda chiave: L'apprendista è in grado di riflettere sui propri punti di forza e di debolezza utilizzando la griglia delle competenze?

Criterio di valutazione 3: Ricavare risultati

3

Domanda chiave: L'apprendista trae spunti fondamentali dal lavoro con i lavori pratici?

Criterio di valutazione 4: Dimostrare motivazione e spirito di iniziativa

4

Domanda chiave: L'apprendista mostra motivazione e iniziativa nello sviluppo delle competenze personali?

Criterio di valutazione 5: Collaborazione attiva interna ed esterna

5

Domanda chiave: L'apprendista contribuisce attivamente alla cooperazione interna ed esterna?

Controllo delle competenze operative - valutazione

Colloquio di qualificazione			
	Criterio di valutazione	Punti	Punti raggiunti
1	Competenze operative acquisite	0-3	x4
2	Riflessione sui punti forzi e di deboli	0-3	x1
3	Informazioni tratte	0-3	x1
4	Motivazione e iniziativa personale	0-3	x1
5	Collaborazione attiva interna ed esterna	0-3	x1
	Punteggio totale	0-15	0-24
			Nota*

* Chiave di valutazione:
$$\text{Nota} = \frac{\text{Punteggio raggiunto} \times 5}{\text{Punteggio massimo possibile}} + 1$$



Controllo delle competenze aziendale (3/4)

Spiegazioni dei criteri di valutazione 0-3 punti

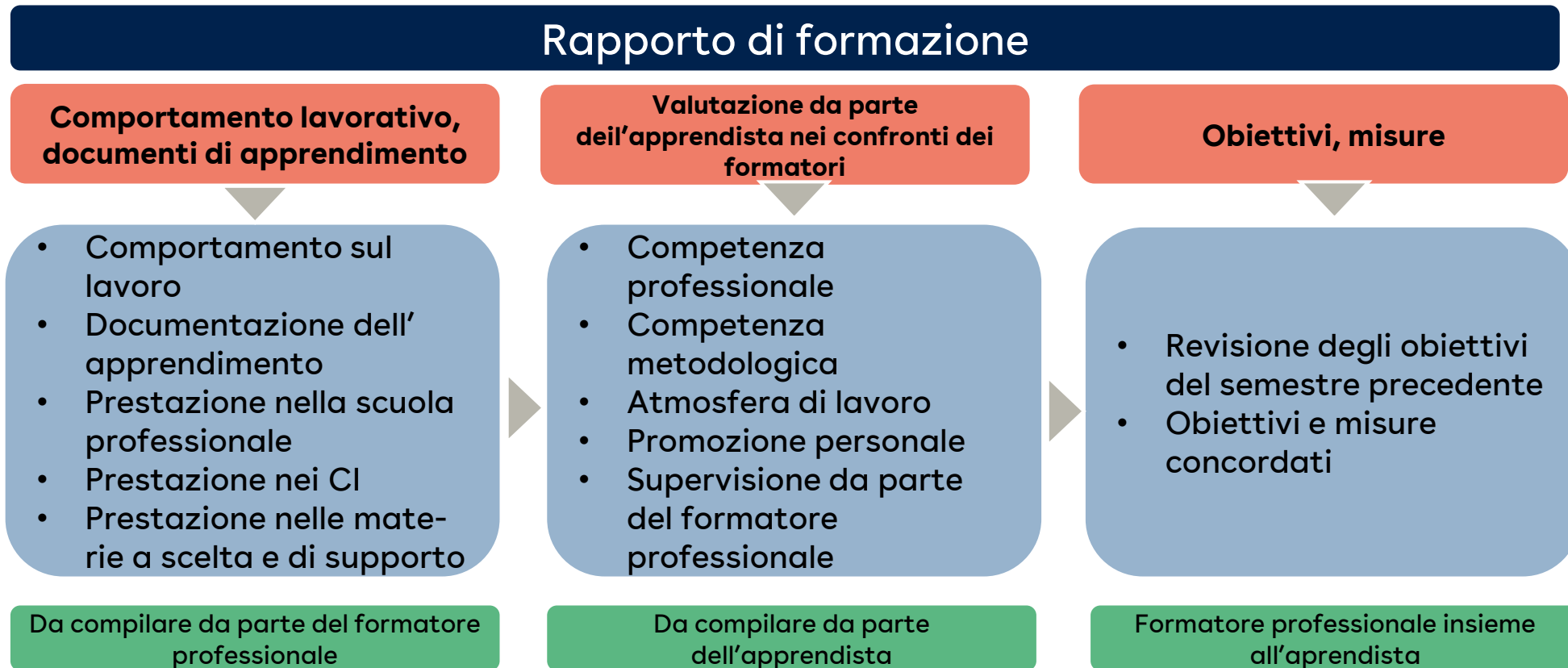
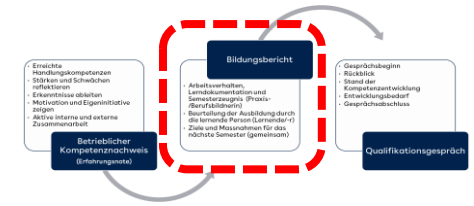


Punti	Criteri
3 punti	Alla domanda è stata data una risposta esauriente. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati qualitativamente da bene a molto bene. L'apprendista fornisce una prestazione solida.
2 punti	La risposta mostra piccole deviazioni dalla soluzione completa. Ciò è dimostrato, ad esempio, da: • Le dichiarazioni sono in parte incomplete. • Alcune affermazioni sono un po' superficiali e generiche. • Le risposte sono sostanzialmente corrette, ma difficilmente giustificate. • In alcuni casi le giustificazioni non sono comprensibili. • Le risposte non sono abbastanza specifiche rispetto alla domanda.
1 punto	La risposta mostra maggiori deviazioni dalla soluzione completa. Ciò è dimostrato, ad esempio, da: • Le dichiarazioni sono spesso incomplete. • La maggior parte delle affermazioni sono superficiali e generiche. • Le risposte sono sostanzialmente corrette, ma non giustificate. • Le motivazioni sono incomplete o solo parzialmente comprensibili. • Le risposte sono a tratti sbagliate. • Le risposte non sono specifiche per i gruppi d'interesse.
0 punti	La risposta dell'apprendista è inutile e si discosta completamente dalla risposta completa. Ciò è dimostrato, ad esempio, da: • Attuazione non corretta della domanda (non ha risposto a ciò che era stato chiesto). • Dichiarazioni e/o giustificazioni false. • Risposte non strutturate e non sistematiche.



Rapporto di formazione

Le tre fasi del rapporto di formazione





Controllo delle competenze aziendale (4/4)

Scadenze



Completato in time2learn e le note trasferiti in bdeft2.

1° anno di tirocinio

Controllo delle competenze aziendale 1 entro il 15 agosto

Controllo delle competenze aziendale 2 entro il 15 agosto

2° anno di tirocinio

Controllo delle competenze aziendale 3 entro il 15 agosto

Controllo delle competenze aziendale 4 entro il 15 agosto

3° anno di tirocinio

Controllo delle competenze aziendale 5 entro il 15 maggio

Controllo delle competenze aziendale 6 entro il 15 maggio

**Formatore/-trice pratico/a e
formatore/-trice professionale
Quali sono le differenze?**

Descrizione del lavoro:

Formatore pratico vs. formatore professionale

Formatore pratico	Formatore professionale
Il responsabile è presente nella routine di lavoro quotidiana / nel tirocinio in corso	È responsabile del programma di formazione triennale
Coaching e supporto per gli apprendisti sul posto di lavoro	Assistenza regolare e persona di contatto durante l'intero programma di formazione
• Impartire conoscenze specialistiche • Guida ai compiti pratici • Feedback agli apprendisti	• È responsabile della pianificazione della formazione • Persona di contatto principale per le varie parti coinvolte (apprendisti, formatori, scuola, Cl...)
Responsabile della valutazione dello sviluppo delle competenze (basata su compiti pratici)	Fornisce una panoramica delle prestazioni e dello sviluppo degli allievi.
A seconda dell'azienda: Responsabile della qualificazione semestrale (colloquio di qualificazione)	A seconda dell'azienda: Responsabile della qualificazione semestrale (colloquio di qualificazione)
È in stretto contatto con la persona responsabile della formazione (formatore professionale)	Supporta i formatori pratici nella formazione degli apprendisti e interviene in caso di problemi e sfide legate alla formazione.

Autorizzazioni e accesso: :

Formatore pratico vs. formatore professionale

Formatore pratico	Formatore professionale
Accesso:- • Sui profili degli apprendisti a lui assegnati • Su tutti i modelli di lavori pratici • Su tutti gli elementi della formazione in azienda dei suoi apprendisti (lavori pratici, documenti di formazione, ecc.).	Accesso: • Come il formatore pratico • + Accesso alle note della scuola tramite time2Learn • A seconda dell'azienda, accesso automatico all'ambiente di formazione myAFA per tutti gli apprendisti (di solito nelle aziende formatrici più piccole)
Deve richiedere all'apprendista l'accesso all'ambiente di formazione myAFA, utilizzato per il CI.	A seconda dell'azienda, è necessario richiedere l'accesso all'ambiente di formazione myAFA (di solito nelle aziende formatrici più grandi).

Processo di formazione in azienda

Processo di formazione aziendale (1)

 = persona responsabile della formazione
  = formatore pratico
  = apprendista

Passi	Persone responsabili	Compiti
1 Pianificazione dei lavori pratici	R	- Il piano di formazione specifica quali lavori pratici devono essere svolti dall'apprendista. - Le regolazioni possono essere effettuate in base alle esigenze operative o personali.
2 Collocazione del lavoro pratico	FP A	- Il formatore assegna all'apprendista il lavoro pratico. - Istruzioni "sul lavoro", se necessario - Incoraggiare l'apprendista a riflettere su come potrebbe essere svolto questo lavoro pratico.
3 Attuazione del lavoro pratico	FP A	- l'apprendista realizza il lavoro pratico nella sua routine di lavoro quotidiana. - Monitoraggio attivo della realizzazione da parte del formatore pratico. Supporto per le domande, feedback, trasmissione di know-how e conoscenze
4 1. feedback	FP A	- l'apprendista chiede attivamente un feedback al formatore - Il formatore pratico fornisce un feedback sulla formazione del lavoro pratico.
5 Rinnovo dell'attuazione/continuazione del LP	A	- Gli lavori pratici possono essere svolti più volte, a seconda dello sviluppo della competenza operativa e/o del tipo di lavoro pratico. - Continuazione del lavoro pratico dopo il feedback
6 Documentazione di apprendimento	A	- Completamento il lavoro pratico - Eseguire la documentazione dell'apprendimento in base al lavoro pratico. - Riflettere e registrare i risultati

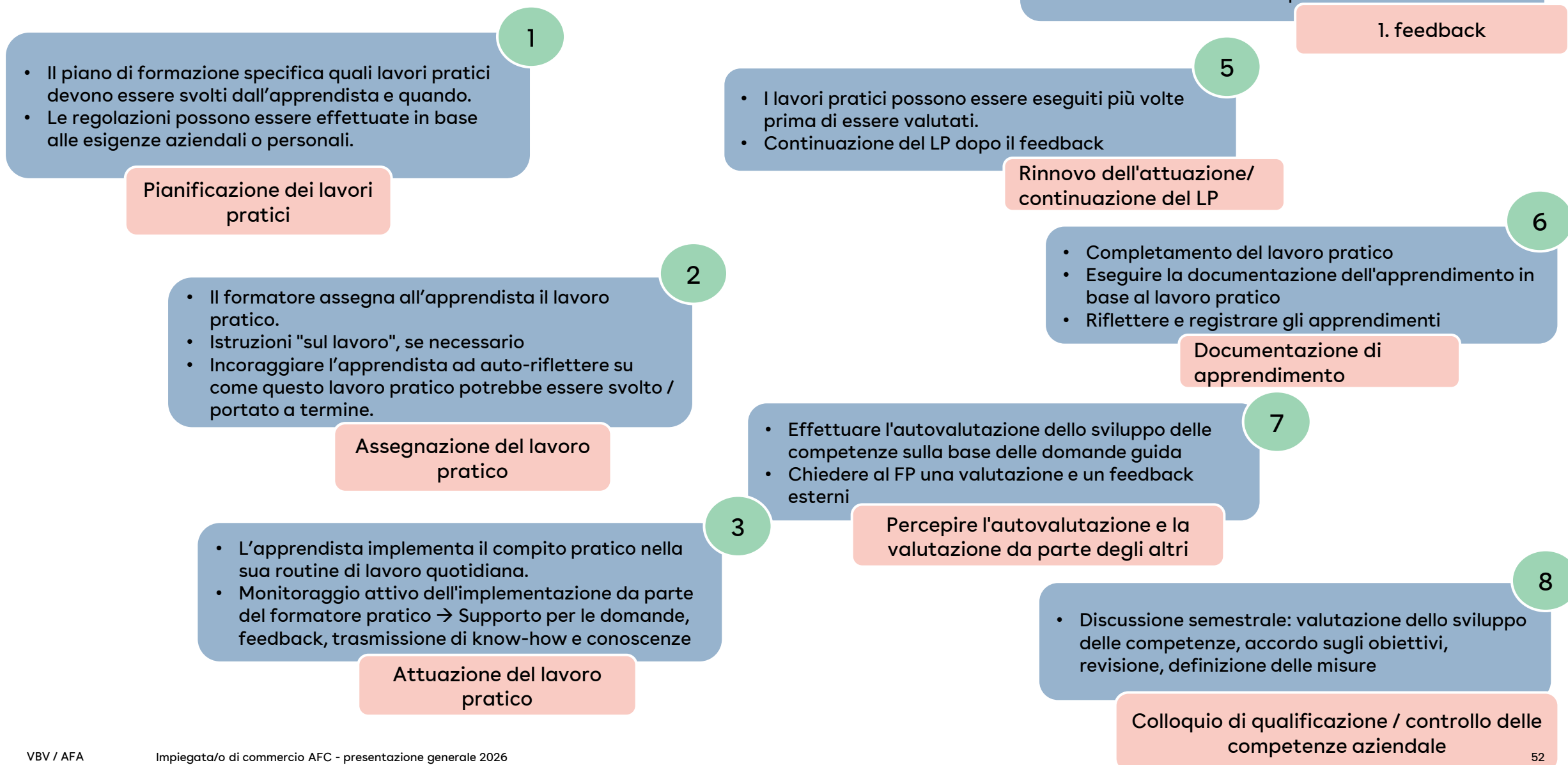
Processo di formazione aziendale (2)

 = persona responsabile della formazione  = formatore pratico  = apprendista

	Passi	Persone responsabili	Compiti
7	Percepire l'autovalutazione e la valutazione da parte degli altri	 	• Effettuare l'autovalutazione dello sviluppo delle competenze sulla base delle domande guida. • Chiedete al formatore una valutazione e un feedback esterno.
8	Colloquio di qualificazione / prova di competenza dell'azienda	  	• Discussione semestrale: valutazione dello sviluppo delle competenze, accordo sugli obiettivi, revisione, definizione delle misure. • Generazione della nota relativa all'insegnamento professionale aziendale • Registrare la nota e le misure definite nel rapporto di formazione.

**Implementazione nel
time2learn**

Processo Formazione aziendale



Handlungskompetenzen / Praxisaufträge (ab 2022)
Handlungskompetenzen
Praxisaufträge

a Gestalten von Kundenbeziehungen

a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

30	30	20
	30	10
	1	

a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

	30	10
	1	

a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

	40	10
	1	2

a4: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

	30
--	----

a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

20	10
----	----

b Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

20

b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

20

b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

20

Handlungskompetenzen / Praxisaufträge (ab 2022)

a1. Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Die Detailhandelsfachleute heissen ihre Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER) herzlich willkommen, gehen auf deren Anliegen hilfsbereit ein und sorgen für eine positive Verkaufsatmosphäre. Die Detailhandelsfachleute informieren ihre Kund/innen bei Verzögerungen und in anderen besonderen Situationen. Die Anliegen der Kund/innen beantworten sie zu deren Zufriedenheit. Bei unzufriedenen Kund/innen reagieren die Detailhandelsfachleute ruhig und dienstleistungsorientiert.

Leistungsziele
Erledigt: 0
In Arbeit: 0
Offen: 13

Praxisaufträge

Waren bewirtschaften

Kunden willkommen heissen

Zuweisung

Zugewiesen am
Donnerstag, 17. März 2022

Zugewiesen durch
Learner EFZ DH22 Learner EFZ DH22

Dokumentation abgeschlossen
22.03.2022

Besprechungstermin
30.03.2022

Verantwortliche/r Ausbilder/in
Hans Muster

Stellvertreter/in

Schliessen
Praxisauftrag zuweisen

1

2

Pianificazione e assegnazione dei lavori pratici tramite ambiti di lavoro

Reception

- Arbeitsbereichdetails
- Praxisaufträge**
- Einsätze

Praxisaufträge

Alle Weitere Filter Suchen

2 von 7 Vorlagen

Praxisauftrag	Handlungskompetenz
 test 3rd semester	Verkauf 2022 EBA: a4 - Kundenanfragen im Detailhandel auf vers Kanälen bearbeiten Verkauf 2022 EFZ: a1 - Ersten Kundenkontakt im Detailhandel ge:
 Kunden willkommen heissen	Verkauf 2022 EBA: a1 - Ersten Kundenkontakt im Detailhandel ge Verkauf 2022 EBA: a4 - Kundenanfragen im Detailhandel auf vers Kanälen bearbeiten Verkauf 2022 EFZ: a1 - Ersten Kundenkontakt im Detailhandel ge: Verkauf 2022 EFZ: b1 - Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozi

Löschen Hinzufügen

Lavoro pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazioneGriglia delle
competenze:
valutazione esterna

Obiettivi di valutazione:

- Collaborano all'organizzazione di eventi interni ed esterni in base al proprio ruolo e all'area di responsabilità. (C3)
- Attuano misure adeguate per mantenere basso l'impatto ambientale nell'organizzazione di eventi. (C3)

Raccomandazione:

Possibile in tutti gli anni di apprendistato / combinazione con C5_LP1 „Preparare il budget", C5_PA3 "Controllare le fatture ricevute per quanto riguarda la copertura dei costi", E3_LP1 "Eseguire e interpretare analisi contenutistiche quantitative" possibile.

Situazione iniziale

In qualità di professionisti, vi trovate ad affrontare diversi appuntamenti, compiti e incarichi di lavoro. Affinché tutto vada bene, è importante pianificare, coordinare e stabilire le priorità in modo strutturato. Utilizzate questo lavoro pratico per stabilire le priorità dei vostri incarichi di lavoro e pianificarli in modo sensato.

Sottocompito 1:

Verificate con il vostro supervisore quale evento siete autorizzati a organizzare e quale budget avete a disposizione. Procuratevi tutte le informazioni necessarie per organizzare l'evento.

Sottocompito 2:

Pianificare e organizzare l'evento. Prestate attenzione ai seguenti punti: Pianificazione del budget, date contrastanti, numero di persone, luogo, viaggio, ecc.

Tenete sempre d'occhio il budget. Ricordate di prenotare e ordinare in anticipo. Se qualcosa non è chiaro, consultate il supervisore.



Scoprite se nella vostra azienda esistono modelli da utilizzare per la pianificazione o il budget.

Compito pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazioneGriglia di
competenza:
valutazione esterna

Domande chiave e criteri

Domanda guida 1: Sostengo la preparazione degli eventi in modo professionale?

Criteri di competenza:

- Individuo per tempo le attività di cui sono responsabile e preparo un programma realistico.
- Le mie proposte per il programma quadro sono basate sulle esigenze.
- Completo tutti i compiti di preparazione in tempo.
- Scopro in quale forma mi è consentito produrre una valutazione dell'evento.

Raccomandazione:

Possibile in tutti gli anni di apprendistato / combinazione con C5_LP1 „Preparare il budget", C5_LP3 "Controllare le fatture ricevute per il relativo pagamento", E3_LP1 "Eseguire e interpretare analisi contenutistiche quantitative" possibile.

Situazione iniziale

In qualità di professionisti, vi trovate ad affrontare diversi appuntamenti, compiti e incarichi di lavoro. Affinché tutto vada bene, è importante pianificare, coordinare e stabilire le priorità in modo strutturato. Utilizzate questo compito pratico per stabilire le priorità dei vostri incarichi di lavoro e pianificarli in modo sensato.

Sottocompito 1:

Verificate con il vostro supervisore quale evento siete autorizzati a organizzare e quale budget avete a disposizione. Procuratevi tutte le informazioni necessarie per organizzare l'evento.

Sottocompito 2:

Pianificare e organizzare l'evento. Prestate attenzione ai seguenti punti: Pianificazione del budget, date in conflitto, numero di persone, luogo, viaggio, ecc.



Scoprite se nella vostra azienda esistono modelli da utilizzare per la pianificazione o il budget.

Compito pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazione

Griglia di
competenza:
valutazione esterna

Documenti operativi:

- [Modello di budget per eventi](#)
- [Posizione della planimetria del sito xy](#)

Documenti dell'UST:



Link alla piattaforma di apprendimento della scuola professionale

3

Attuazione del
lavoro pratico

Compito pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazione

Griglia delle
competenze:
valutazione esterna

4

1. Feedback

5

Continuare/ripetere
il LP se necessario

6

Documentazione
dell'apprendimento

Descrizione della situazione iniziale:

Ogni anno viene pianificata e realizzata una gita aziendale per il Customer Advisory Team. Poiché questo semestre lavoro in questo team, mi è stato concesso di organizzare la gita aziendale.

Documentazione delle singole fasi di attuazione:

Sottocompito 1:

Ho il seguente budget per la gita aziendale.

Per trovare una data adeguata per l'escursione, invio un invito all'appuntamento corrispondente via Doodle ai miei compagni di team.



Sottocompito 2:



Per l'evento, ho esaminato gli anni precedenti e ho controllato quali eventi e luoghi erano stati frequentati negli ultimi anni. Su questa base, ho cercato altre idee con il mio formatore pratico e mi sono imbattuta nell'offerta di un'olimpiade contadina.

Riflessione sull'attuazione:

Ho cercato bene quali eventi potessero essere interessanti e nuovi per la mia team. Tuttavia, non ho prestato attenzione al fattore meteo. La prossima volta prenderò in considerazione tutti i possibili fattori nella mia ricerca.

Compito pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazione

Griglia delle
competenze:
valutazione esterna

Domanda chiave 1: Sostengo la preparazione degli eventi in modo professionale?

- Individuo per tempo le attività di cui sono responsabile ed elaboro un programma realistico.
- Le mie proposte per il programma quadro sono basate sulle esigenze.
- Completo tutti i compiti di preparazione in tempo.
- Scopro in quale forma mi è consentito esprimere una valutazione dell'evento.

poco

0

1

2

3

fortem
ente

Ho fatto una tabella di marcia realistica per questa occasione....

Domanda chiave 2: Riesco a fornire un supporto professionale nella realizzazione degli eventi?

- Mi vesto per l'occasione.
- Mi attengo agli accordi, allestendo la sede come discusso e tenendo conto del programma dell'evento.
- Risolvo i problemi in modo autonomo o informando il responsabile.
- Documento l'evento in modo tale da poter produrre documentazione utile in seguito.

poco

0

1

2

3

fortem
ente

Ho risolto da solo i seguenti problemi durante l'evento:
-xy

7

Effettuare
l'autovalutazione e la
valutazione da parte
di altri.

Compito pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazione

Griglia di
competenza:
valutazione esterna

Domanda guida 1: Supporta la preparazione degli eventi in modo professionale?

- Individua per tempo le attività di cui è responsabile ed elabora un programma realistico.
- Le sue proposte per il programma quadro sono basate sulle esigenze.
- Completa tutti i compiti di preparazione in tempo.
- Si informa in quale forma può preparare una valutazione dell'evento.

poco 0 — 1 — 2 — 3 fortem
ente

Il calendario è stato pianificato in modo un po' troppo rigido e questo si è riflesso nell'attuazione...

Domanda guida 2: Riesce a fornire un supporto professionale nella realizzazione degli eventi?

- Si veste in modo adeguato all'occasione.
- Si attiene agli accordi, allestendo la sede come discusso e tenendo conto del programma dell'evento.
- Risolve i problemi in modo autonomo o informa il responsabile.
- Documenta l'evento in modo da poter produrre successivamente una documentazione utile.

poco 0 — 1 — 2 — 3 fortem
ente

Ha risolto la maggior parte dei problemi che si sono presentati da sola e ha chiesto supporto in modo proattivo e indipendente...

7

Effettuare
l'autovalutazione e la
valutazione da parte
di altri.

Semesterqualifikation

- Details
- Praxisaufträge
- Kompetenzraster
- Gespräche und Notizen**
- Bildungsbericht / Kompetenznachweis

Neues Gespräch, Protokoll, Notiz

Titel

Telefon mit Kundin

Datum (optional)

27.10.2022

Kategorie

Zwischengespräch, Vorfall, Diverses, ...

Sichtbarkeit

privat, Ausbildner, Lernende

Notiz

Lernende hat mit Kundin telefoniert: sehr gute Gesprächsführung, überzeugendes Auftreten, Zeigt Freude am Kundenkontakt

Datei

Datei wählen...

PDF, Word, Video, Audio

Generazione del rapporto sul grado di esperienza/formazione

1

Betrieblicher Kompetenznachweis	Arbeitsverhalten, Lerndok. (Bildungsbericht)	Beurteilung durch Lernende (Bildungsbericht)	Zielsetzungen, Massnahmen (Bildungsbericht)
------------------------------------	---	---	--

In diesem Reiter wird die Erfahrungsnote anhand von Beurteilungskriterien berechnet.
Hier finden Sie den [Leitfaden für das Qualifikationsgespräch](#).

Erreichte Punktzahl: 8 von 12

Erfahrungsnote: 5

1.1 Beurteilungskriterium 1: Erreichte Handlungskompetenzen

Hat der/die Lernende die für das entsprechende Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt?
(Fokus: behandelte Arbeitssituationen und Arbeit mit Praxisaufträgen)

wenig 0 1 2 3 stark

Jan kennt Flussdiagramme bereits aus seiner Pfadi-Weiterbildungen. Und er weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren, um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

[-] Selbst- und Fremdeinschätzungen der Leitfragen

Selbst 2.0
Fremd 3.0

b2.3 Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Selbstbeurteilung: Jan Farmer (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Fr, 09.08.21, 09:15 Uhr (1. Sem.); Zuletzt bearbeitet: Fr, 09.08.21, 10:22 Uhr

wenig 0 1 2 3 stark

Ich kenne Flussdiagramme schon sehr gut von den Pfadi-Weiterbildungen. Ich finde diese sehr spannend.

Fremdbeurteilung: Verena Baumgartner (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.); zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21

wenig 0 1 2 3 stark

Jan weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

c1.4 Gehe ich nachhaltig mit meinen persönlichen Ressourcen um?

Fremdbeurteilung: Peter Räber (Semesterqualifikation: c4)

Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.); zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21

wenig 0 1 2 3 stark

Jan kann das sehr gut.

d3.5 Bereite ich Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Selbstbeurteilung: Jan Farmer (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Fr, 09.08.21, 09:15 Uhr (1. Sem.); Zuletzt bearbeitet: Fr, 09.08.21, 10:22 Uhr

wenig 0 1 2 3 stark

Ich kenne Flussdiagramme schon sehr gut von den Pfadi-Weiterbildungen. Ich finde diese sehr spannend.

Fremdbeurteilung: Verena Baumgartner (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.); zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21

wenig 0 1 2 3 stark

1.2 Beurteilungskriterium 2: Stärken und Schwächen reflektieren

Ist der/die Lernende in der Lage, die eigenen Stärken und Schwächen mithilfe des Kompetenzrasters zu reflektieren?
(Fokus: behandelte Arbeitssituationen und Leitfragen aus Kompetenzraster)

i wenig 0 1 2 3 stark

*Eigene Kompetenzen reflektiert
Stärken und Schwächen aufgeführt
Bezug zum Kompetenzraster klar*

1.3 Beurteilungskriterium 3: Erkenntnisse ableiten

Leitet der/die Lernende zentrale Erkenntnisse aus der Arbeit mit den Praxisaufträgen ab?
(Fokus: über alle behandelten Arbeitssituationen hinweg)

i wenig 0 1 2 3 stark

*Bezug zur beruflichen Praxis hergestellt
Erkenntnisse nachvollziehbar beschrieben
Erkenntnisse begründet*

1.4 Beurteilungskriterium 4: Motivation und Eigeninitiative zeigen

Zeigt der/die Lernende Motivation und Eigeninitiative beim persönlichen Kompetenzaufbau?
(Fokus: über alle behandelten Arbeitssituationen hinweg)

i wenig 0 1 2 3 stark

*Motivation, eigene Kompetenzen weiter auszubauen
Ziele für das kommende Semester
Ideen und Massnahmen für Weiterentwicklung*

1.5 Beurteilungskriterium 5: Aktive interne und externe Zusammenarbeit

Trägt der/die Lernende aktiv zur internen und externen Zusammenarbeit bei?
(Fokus: über alle behandelten Arbeitssituationen hinweg)

i wenig 0 1 2 3 stark

*Sichtbarer und (pro)aktiver Einsatz
Unterstützung des Teams
Dienstleistungsverständnis gegenüber der Kundschaft*

La formazione nel CI

I cambiamenti più importanti

Panoramica

I cambiamenti più importanti

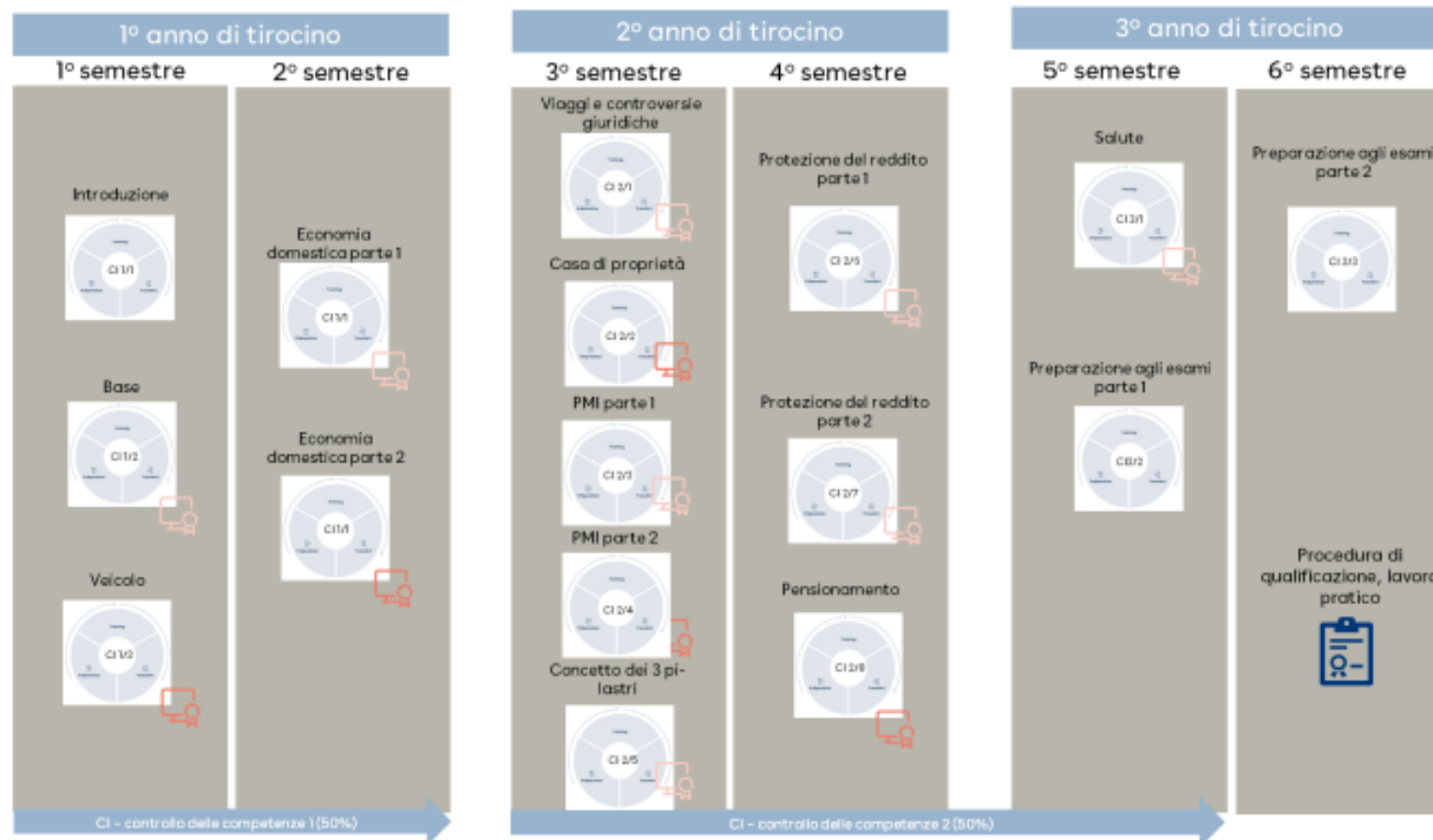
- Gli apprendisti frequentano un totale di 16 unità formative (in precedenza 14) nel corso dei tre anni di apprendistato.
 - 5 nel primo anno di apprendistato (in precedenza 4)
 - 8 nel secondo anno di apprendistato (in precedenza 5)
 - 3 nel terzo anno di apprendistato (in precedenza 5)
- Un'unità di formazione consiste in una fase di preparazione, una fase di presenza (giornata di formazione in loco) e una fase di post-elaborazione.
 - Gli incarichi di preparazione e post-elaborazione sono vincolanti e, in caso di mancato adempimento, verranno ricordati di conseguenza.
 - La giornata di formazione si svolge tutto il giorno
 - Per le fasi di preparazione e di post-elaborazione dei corsi di formazione, devono essere messe a disposizione degli apprendisti 3 - 5 ore in azienda (senza controlli delle competenze, vedi slide 74-76).
- L'insegnamento è completamente orientato alle attività e alle competenze, per cui le conoscenze di base specifiche del ramo hanno un'alta priorità.
- Nuovi prezzi (vedi capitolo corrispondente)

Struttura e programma quadro d'insegnamento



Struttura dei CI

1 Percorso formativo



CC-CI - elemento

- Domande di conoscenza e di comprensione
- Caso di studio guidato

Programma quadro d'insegnamento (stato gennaio 2025)

Sito [web](#) dell'AFA die VBV-Website (Download & Link)

Programma quadro d'insegnamento Corsi interaziendali a partire dal 2023

Impiegata/o di commercio AFC / Ramo di formazione e d'esame Assicurazione privata

Autore	AFA
Versione	2.0
Data	31 gennaio 2025
Importante	Lo sviluppo dell'ambiente di apprendimento e d'esame digitale myAFA, destinato all'implementazione di corsi interaziendali e i controlli delle competenze, lo sviluppo dei contenuti dei Circles Ci sono in pieno svolgimento e continueranno anche dopo l'inizio della nuova formazione commerciale di base a partire da agosto 2023. A seconda dello sviluppo e sulla base delle (prime) esperienze di implementazione, questa programma quadro d'insegnamento sarà aggiornata o adattata. Grazie per la vostra comprensione!

Raccomandazioni per l'implementazione delle unità formative per anno di apprendistato

1° anno di apprendistato

Unità di formazione	Mese
Introduzione	Settembre
Base	Settembre / ottobre
Veicolo	Novembre
Economia domestica parte 1	Gennaio
Economia domestica parte 2	Marzo

2° anno di apprendistato

Unità di formazione	Mese
Viaggi / controversie giuridiche	Agosto (Settembre)
Casa di proprietà	Settembre
PMI parte 1	Novembre
PMI parte 2	Dicembre
Concetto dei 3 pilastri	Gennaio
Invalidità	Marzo
Decesso	Aprile / Maggio
Pensionamento	Giugno

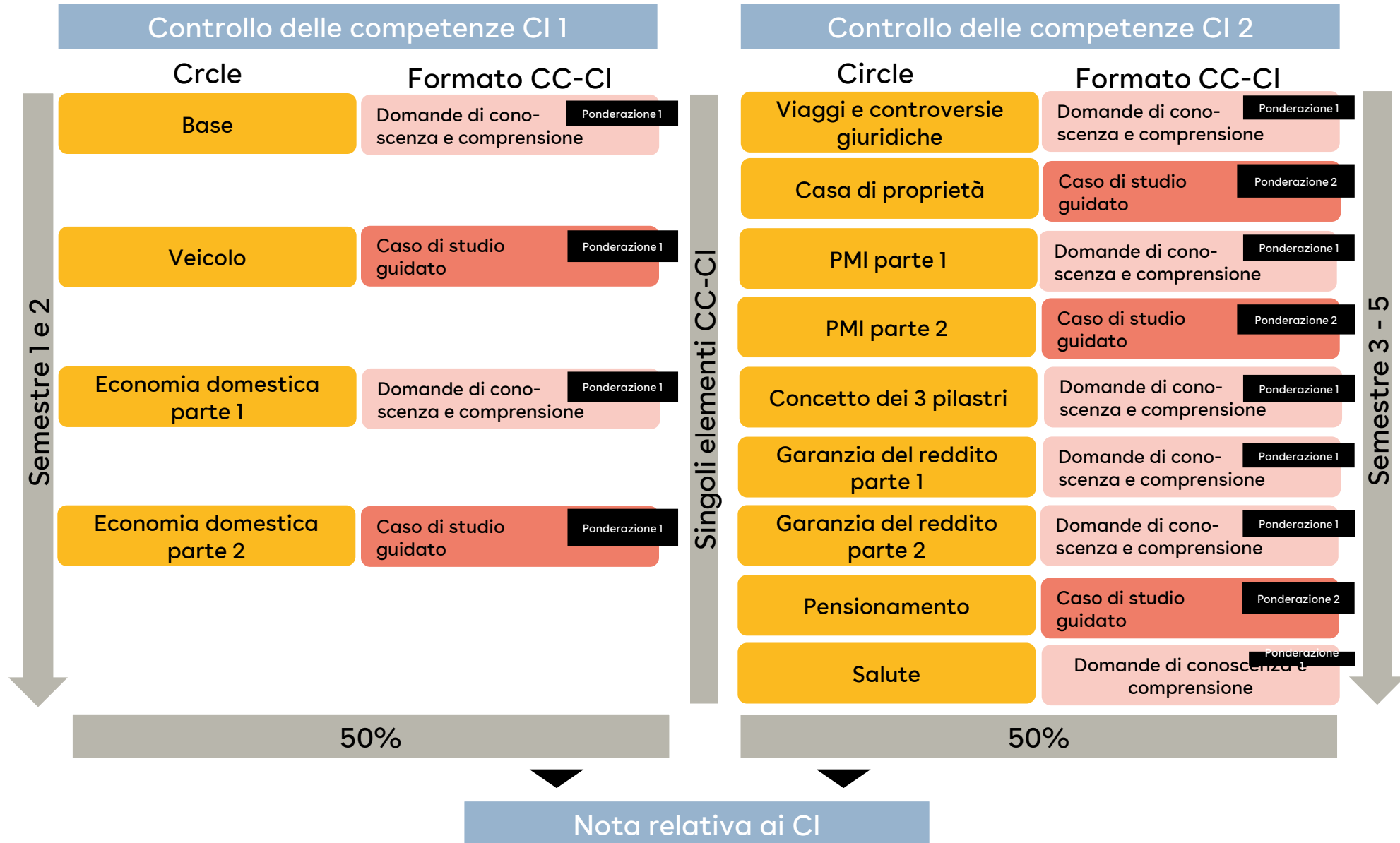
Raccomandazioni per l'implementazione delle unità formative per anno di apprendistato

3° anno di apprendistato	
Unità di formazione	Mese
Salute	Settembre
Preparazione agli esami parte 1	Novembre
Preparazione agli esami parte 2	Marzo

Controlli delle competenze CI



Controlli delle competenze CI (CC-CI)



Controlli delle competenze CI

Elementi per i controlli delle competenze CI 1 e 2

Circle CI	Metodo dell'elemento CC-CI	Argomento / contenuti
Base	Domande di conoscenza e di comprensione	Settore e diritto assicurativi
Veicolo	Caso di studio guidato	Verifica di una polizza assicurativa per veicoli a motore
Economia domestica parte 1	Domande di conoscenza e di comprensione	Nozioni di base sulle assicurazioni cose / economia domestica

Economia domestica parte 2	Caso di studio guidato	Trattamento di una richiesta di risarcimento in relazione alle assicurazioni sull'assicurazione cose / economia domestica
Viaggi e controversie giuridiche	Domande di conoscenza e di comprensione	Assicurazione di viaggio e assicurazione di protezione giuridica
Casa di proprietà	Caso di studio guidato	Dal cantiere alla vostra casa: suggerendo soluzioni assicurative, proponendo argomentazioni, fornendo esempi tipici di danni.
PMI parte 1	Domande di conoscenza e di comprensione	Assicurazioni di cose per aziende, tecnici e trasporti
PMI parte 2	Caso di studio guidato	Visitare un'azienda PMI, evidenziare i rischi di una PMI, rispondere alle domande del cliente, suggerire soluzioni/prodotti assicurativi, fornire argomentazioni di vendita.
Concetto dei 3 pilastri	Domande di conoscenza e di comprensione	Base del concetto dei 3 pilastri
Protezione del reddito parte 1	Domande di conoscenza e di comprensione	Invalidità, 1°, 2° e 3° pilastro
Protezione del reddito parte 2	Domande di conoscenza e di comprensione	Decesso, 1°, 2° e 3° pilastro
Pensionamento	Caso di studio guidato	Previsto: concetto dei 3 pilastri, prestazioni in contanti in caso di invalidità, decesso e vecchiaia; elaborazione di una grafica di previdenza e proposta di soluzioni assicurative; compliance



Scadenze, attuazione e gestione del tempo per gli elementi degli esami di competenza

Domande di conoscenza e di comprensione

- 14 giorni dopo la formazione di presenza
- Tra i 15 e i 30 minuti per ogni test online
- Attuazione durante l'orario di lavoro in consultazione con i formatori professionali e pratici.

Caso di studio guidato

- 30 risp. 60 giorni dopo la formazione di presenza
- Carico di lavoro tra le 4 e le 6 ore
- Attuazione durante l'orario di lavoro in consultazione con i formatori professionali e pratici.

myVBV come ambiente di formazione digitale per i CI

- Cockpit per gli apprendisti per i CI
- Cockpit per i formatori/-trici CI
- Cockpit per i responsabili regionali CI
- Cockpit per i formatori/-trici pratici/-che
- Cockpit per i formatori/-trici professionali (responsabili della formazione in azienda)

Cockpit per i formatori/-trice pratici/-che

- L'apprendista può utilizzare questa funzione per autorizzare una o più persone ad accedere al suo percorso di apprendimento.
- Invito di persone tramite funzione e-mail da parte degli apprendisti.
- Gli invitati hanno la possibilità di registrarsi in myAFA.
- Le persone invitate assistono al "Cockpit come formatore pratico".
 - dove si trovano gli apprendisti nel percorso di apprendimento
 - quale lavoro è stato fatto o deve ancora essere fatto
 - prossime date
 - quali punti sono stati raggiunti nei CC-CI
 - ecc.
- Gli apprendisti hanno quindi sempre il controllo.

Cockpit per i formatori/-trici professionali

- Le compagnie più grandi possono autorizzare i formatori professionali (responsabili della formazione) ad accedere al cockpit per formatori/-trici professionali dandone una comunicazione all'AFA
- Questo cockpit è visibile a tutti gli apprendisti di un'azienda/organizzazione (in tutta la Svizzera),
 - dove si trovano nel percorso di apprendimento,
 - che i lavori sono stati completati o devono ancora essere completati,
 - quali date si stanno avvicinando,
 - quali punti (note) sono stati raggiunti negli elementi di controllo delle competenze CI
 - ecc.
- Inoltre, è garantito l'accesso alla mediateca e ai documenti di presenza e sono state implementate le opzioni di esportazione (via CSV).

myAFA – corsi interaziendali

Si applica come linea guida - implementazione direttamente nel sistema



Struttura di un Circle

- Approfondire e collegare la pratica
- Documenti del corso
- Mediateca
- Feedback



- Mediateca
- Compito di preparazione
- Autovalutazione

- Ordine di post-elaborazione
- Controlli delle competenze
- Mediateca
- Riflessione (diario di apprendimento)



Percorso di apprendimento - Prospettiva dell'apprendista

1. Cerche con le tre fasi come panoramica (stato)
2. Descrizione con dettagli/obiettivi per questo Circle
3. Elaborazione delle fasi e richiamo dei documenti/incarichi
4. Documenti che il formatore mette a disposizione della classe
5. Domande al formatore

Fahrzeug 1

zurück zum Lernpfad

Das lernst du in diesem Circle 2

In diesem Circle lernst du alles rund um Motorfahrzeugversicherungen.

[Erfahre mehr dazu](#)

Unterlagen 4

Hier findest du die Unterlagen, die dir dein Formatore zur Verfügung gestellt hat.

Hast du Fragen? 5

Tausche dich mit der Fachexpertin für das Fahrzeug aus.

Patrizia Huggel

[Fachexpertin kontaktieren](#)

Vorbereitung

☐ Handlungsfeld «Fahrzeug» [Mediathek](#)

☐ Fahrzeug - Mein erstes Auto [Vorbereitungsaufgabe](#)

☐ Selbsteinschätzung

Training

Unterlagen

☐ Unterlagen für den Unterricht [Dokumente](#)

Präsenzkurs

☐ Präsenzkurs Fahrzeug [Präsenzkurs](#)

☐ Feedback [Feedback](#)

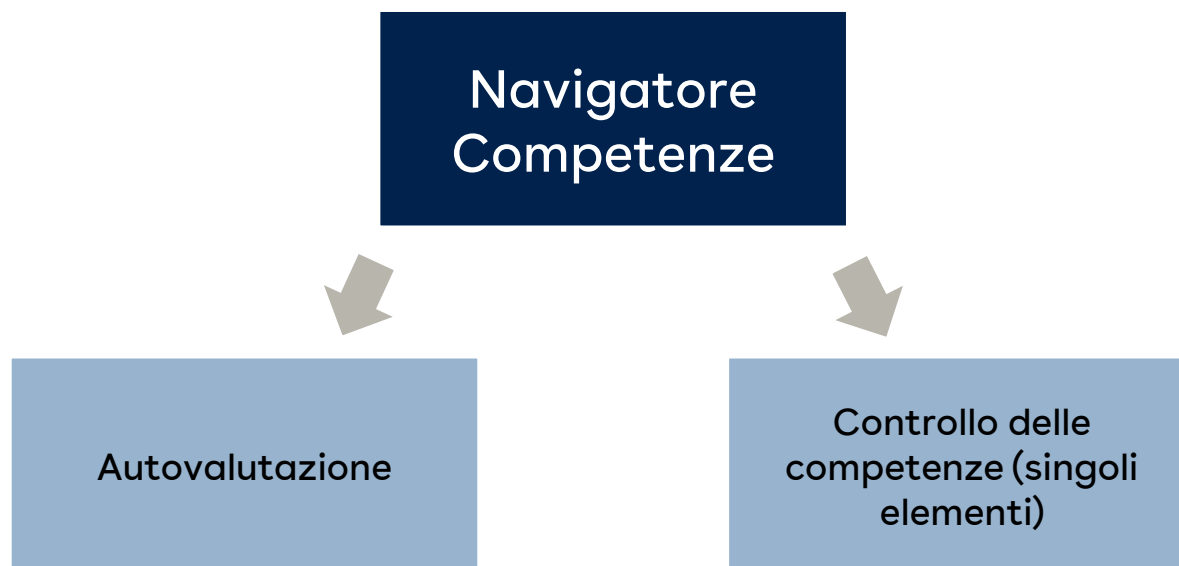
Transfer

☐ Überprüfen einer Motorfahrzeug-Versicherungspolice [Geleitete Fallarbeit](#)

☒ Reflexion [Reflexion](#)



Navigatore Competenze



Navigatore Competenze

Circle: Alle

Ultime competenze migliorate

c3 Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

e4 Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

d2 Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

[Visualizzare tutto >](#)

Valutazioni

«Devo riguardarlo ancora una volta»



«Sì, ho compreso tutto»



Non valutato



[Visualizzare tutto >](#)



Mediateca

Campi d'azione

- Contenuto specifico della materia > Link al materiale didattico

Media di apprendimento

- Accesso al materiale didattico
- WBT

Enciclopedia

- Enciclopedia delle assicurazioni

The screenshot shows the 'Mediathek' (Media Library) interface. At the top, there is a dark blue header with the text 'mpfad KompetenzNavi' and a small icon on the right. Below the header, there are two tabs: 'Lernmedien' and 'Lexikon'. The main content area is titled 'Mediathek' in large, bold letters. It contains three sections, each with a title, a description, and a link to view more resources.

- Handlungsfelder**
Finde alle Ressourcen der Handlungsfelder wie Lernmedien, Links und andere nützliche Informationen.
[Anschauen >](#)
- Lernmedien**
Finde alle fachlichen Ressourcen der Handlungsfelder wie Lernbücher, Lernprogramme (WBTs), Links und andere nützliche Informationen.
[Anschauen >](#)
- Lexikon**
Hier könnte etwas stehen zum Lexikon
[Anschauen >](#)

myAFA come ambiente di formazione digitale per i CI

- Cockpit per a apprendisti per i CI
- Cockpit per formatori/-trici CI
- Cockpit per responsabili CI
- Cockpit per formatori/-trici pratici/-che
- Cockpit per formatori professionali (responsabili della formazione presso le aziende formatrici)

Cockpit per formatori/-trici pratici/-che

- L'apprendista può utilizzare questa funzione per autorizzare una o più persone ad accedere al suo percorso di formazione in futuro.
- Invito di persone via e-mail da parte dell'apprendista.
- Le persone invitate hanno la possibilità di registrarsi in myAFA.
- Le persone invitate possono vedere nel "Cockpit come formatore/-trice pratico/a"
 - dove si trovano gli apprendisti nel percorso di formazione
 - quale lavoro è stato completato o deve ancora essere completato
 - le prossime scadenze
 - quali punti sono stati raggiunti nei test CC-CI
 - ecc.
- Il controllo è quindi sempre effettuato dagli apprendisti.

Prezzi dei corsi interaziendali

Osservazione

I prezzi dei CI si riferiscono alle tariffe nazionali. I prezzi applicati dalle aziende formatrici in Ticino possono variare.

Immagine target: corsi interaziendali a partire dall'estate 2023

I prezzi si intendono netto, senza IVA del 7.7 %.

- Obiettivi formativi in conformità con l'Ordinanza di formazione 2023, il concetto pedagogico professionale del 2023, il regolamento quadro CI, time2learn come piattaforma dell'apprendimento (ambiente di apprendimento digitale)
- 16 giorni di corso **a 200**; ("tutto incluso", compresi time2learn e materiale didattico)
- 1° anno di apprendistato con 5 giorni di corso a CHF 200 (costo del corso, incluso time2learn e materiale didattico): CHF 1'000-
- 2° anno di apprendistato con 8 giorni di corso a CHF 200.- (costo del corso, incluso time2learn e materiale didattico): CHF 1'600
- 3° anno di apprendistato con 3 giorni di corso a CHF 200.- (costo di corso, incluso time2learn e materiale didattico): CHF 600.-
- Costi totali per le aziende di formazione per 16 giorni di corso, incluso time2learn e materiale didattico obbligatorio: **CHF 3.200** (costo per giorno di formazione: **CHF 200**)
- Confronto: CHF 3.200 (2023) contro CHF 2.380 (2012) per l'intero periodo di apprendistato +34% (nuovi 16 giorni di formazione, precedentemente 14)
- Costo per giornata di formazione per le aziende: CHF 200 (2023) / 170.- (2012) +18%.

Argomento

- I corsi interaziendali di oggi si basano sugli obiettivi formativi del 2012 e su una pedagogia professionale del 2003; i prezzi di oggi non sono mai stati adeguati da oltre 10 anni e sono inferiori alla media.
- I corsi precedenti sono stati valutati in modo approfondito. I futuri corsi, a partire dalla generazione 2023, saranno riprogettati con il ramo praticamente in tutti gli aspetti (obiettivi formativi, pedagogia, digitalizzazione, progetti pilota). Si cercherà di ottenere un miglioramento significativo in termini di efficacia ed efficienza (ad esempio, riduzione dei corsi interni del ramo).
- I cambiamenti richiedono che l'AFA investa pesantemente in materiali didattici, tecnologia e progetti, oltre che nel support per la piattaforma di apprendimento.
- Nell'immagine target si punta a un prezzo "all inclusive". Si può presumere che i materiali didattici saranno integrati nelle piattaforme di apprendimento. Inoltre, si può anche ipotizzare che ciò sarà meglio compensato da una futura pratica di sovvenzione dei cantoni.
- In modo agile e flessibile, valuteremo periodicamente i corsi interaziendali e li adatteremo in base alle necessità e al concetto di insegnamento (controlling continuo).

**Formazione presso la scuola
professionale**

Formazione scolastica (1)

Cosa c'è di nuovo?

Ambiti a scelta: All'inizio dell'apprendistato, gli apprendisti scelgono una delle due ambiti a scelta "Seconda lingua straniera" o "Lavoro di progetto individuale".

- **Seconda lingua straniera:** Gli apprendisti sviluppano le loro competenze in una seconda lingua nazionale o in inglese per essere in grado di esprimersi fluentemente per iscritto e oralmente nell'ambiente commerciale e sociale. Livello di lingua obiettivo: B1, secondo il portfolio internazionale delle lingue.
- **Lavoro di progetto individuale:** Questo ambito a scelta è implementata in una lingua straniera (lingua nazionale o inglese) in aggiunta alla lingua straniera obbligatoria. Gli apprendisti lavorano su un progetto individuale e interdisciplinare, idealmente anche in un gruppo di lavoro oltre i confini linguistici o nazionali. Si familiarizzano con nuovi argomenti, analizzano i problemi, mettono in rete i risultati ed espandono le loro capacità di gestione dei progetti.

Formazione scolastica (2)

Cosa c'è di nuovo?

4 opzioni come possibilità di approfondimento: Nel terzo anno di formazione vi è l'opportunità di approfondire, nella scuola professionale, campi di competenze operative scelti in accordo con il rispettivo campo di attività delle persone in formazione, in modo vicino alla pratica. A tale proposito vi sono quattro opzioni di scelta che vengono stabilite alla fine del secondo anno di formazione tramite le parti contraenti del contratto di tirocinio e che vanno considerate nella pianificazione:

- **Finanze:** le persone in formazione possono svolgere compiti di contabilità in azienda nonché collaborare nella contabilità salariale e nell'elaborazione del bilancio d'esercizio.
- **Comunicazione nella lingua nazionale:** le persone in formazione possono condurre in azienda colloqui di consulenza e di vendita complessi e/o di trattative nella lingua nazionale regionale.
- **Comunicazione nella lingua straniera:** le persone in formazione possono condurre in azienda colloqui di consulenza e di vendita complessi e/o di trattative in inglese o in una seconda lingua nazionale.
- **Tecnologia:** le persone in formazione possono installare e gestire in azienda banche dati, sistemi di gestione dei contenuti nonché sostenere collaboratori nella creazione di banche dati e software e nel risolvere problemi derivanti. Inoltre, sussistono le condizioni aziendali per cui le persone in formazione possono analizzare grandi quantità di dati con i programmi adatti e preparare i risultati.

Formazione scolastica (3)

Cosa c'è di nuovo?

Nuovo concetto di lingua straniera: il nuovo concetto di lingua straniera prevede che tutti gli apprendisti possano acquisire competenze pratiche in due lingue straniere. Almeno una di queste lingue straniere è una seconda lingua nazionale.

- Nella prima lingua straniera, gli apprendisti acquisiscono competenze orali e scritte approfondite. L'apprendimento avviene in un contesto professionale.
- Ci sono due opzioni da scegliere per la seconda lingua straniera:
 - 1ª offerta: gli apprendisti acquisiscono solide competenze orali e scritte come nella 1ª lingua straniera (quando si sceglie l'ambito a scelta «Seconda lingua straniera»).
 - 2ª offerta: qui l'attenzione si concentra sulla comunicazione orale, cioè parlare e capire, così come l'acquisizione di competenze culturali (se si sceglie l'ambito a scelta "Lavoro di progetto individuale").

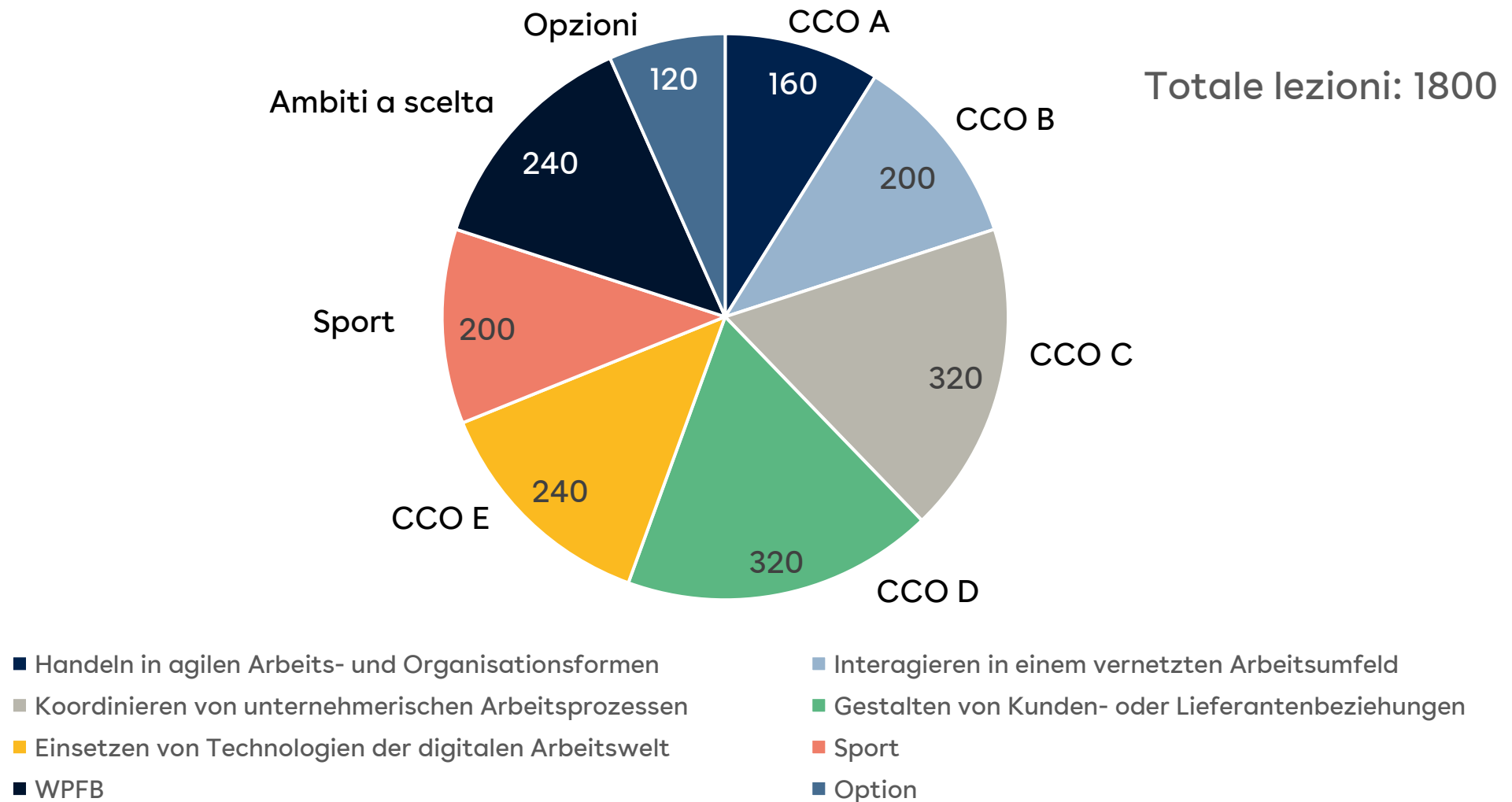
Procedura di qualificazione: Gli esami finali della scuola professionale ora durano 1 ora in forma orale e 3,75 ore in forma scritta. Come prima, gli apprendisti di tutte e tre i luoghi di apprendimento ricevono note relative all'insegnamento professionale, che sono anche inclusi nel certificato finale.

Istruzione scolastica

Che cosa è caduto?

Omissione dei precedenti profili "E" e "B": al posto dei profili vengono offerte opzioni più flessibili, con le quali si affrontano i punti di forza individuali degli apprendisti e le diverse esigenze delle aziende di apprendistato. Queste opzioni includono principalmente opzioni ed ambiti a scelta. Gli apprendisti che non soddisfano più i requisiti della formazione AFC hanno la possibilità di completare l'apprendistato biennale CFP (Impiegata/o di commercio CFP).

Tabella delle lezioni - Totale per i tre anni di apprendistato



La procedura di qualificazione

Nel centro della formazione professionale di base è la competenza operativa

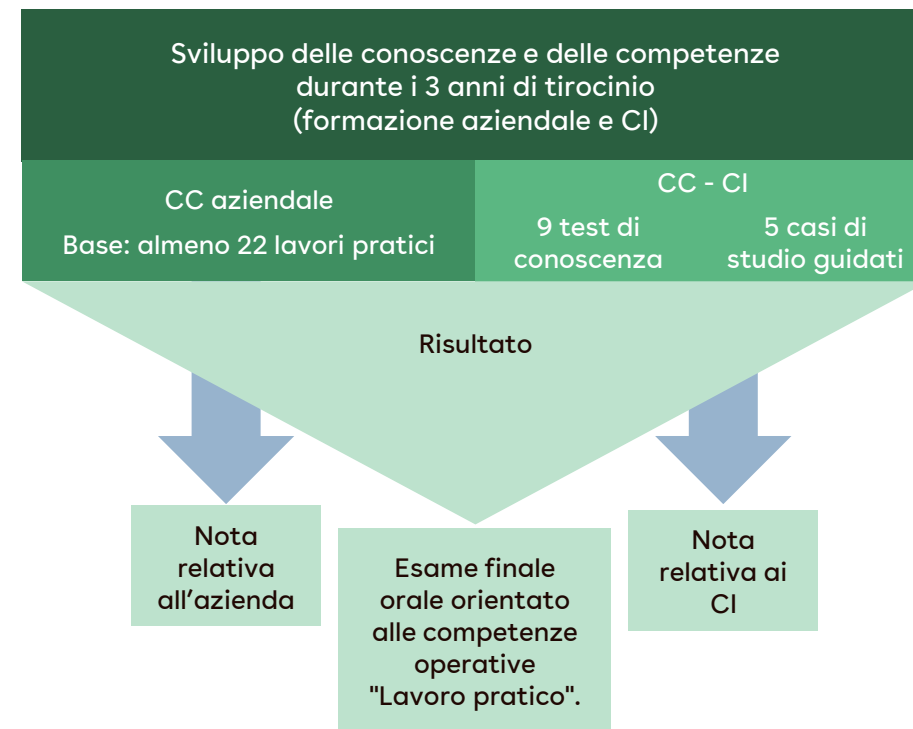
"Una persona è competente se svolge compiti e attività professionali di propria iniziativa, in modo orientato agli obiettivi, professionale e flessibile".

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI

"Le competenze sono la capacità di agire in modo creativo e auto-organizzato in situazioni aperte, gestibili, complesse, dinamiche e talvolta caotiche".

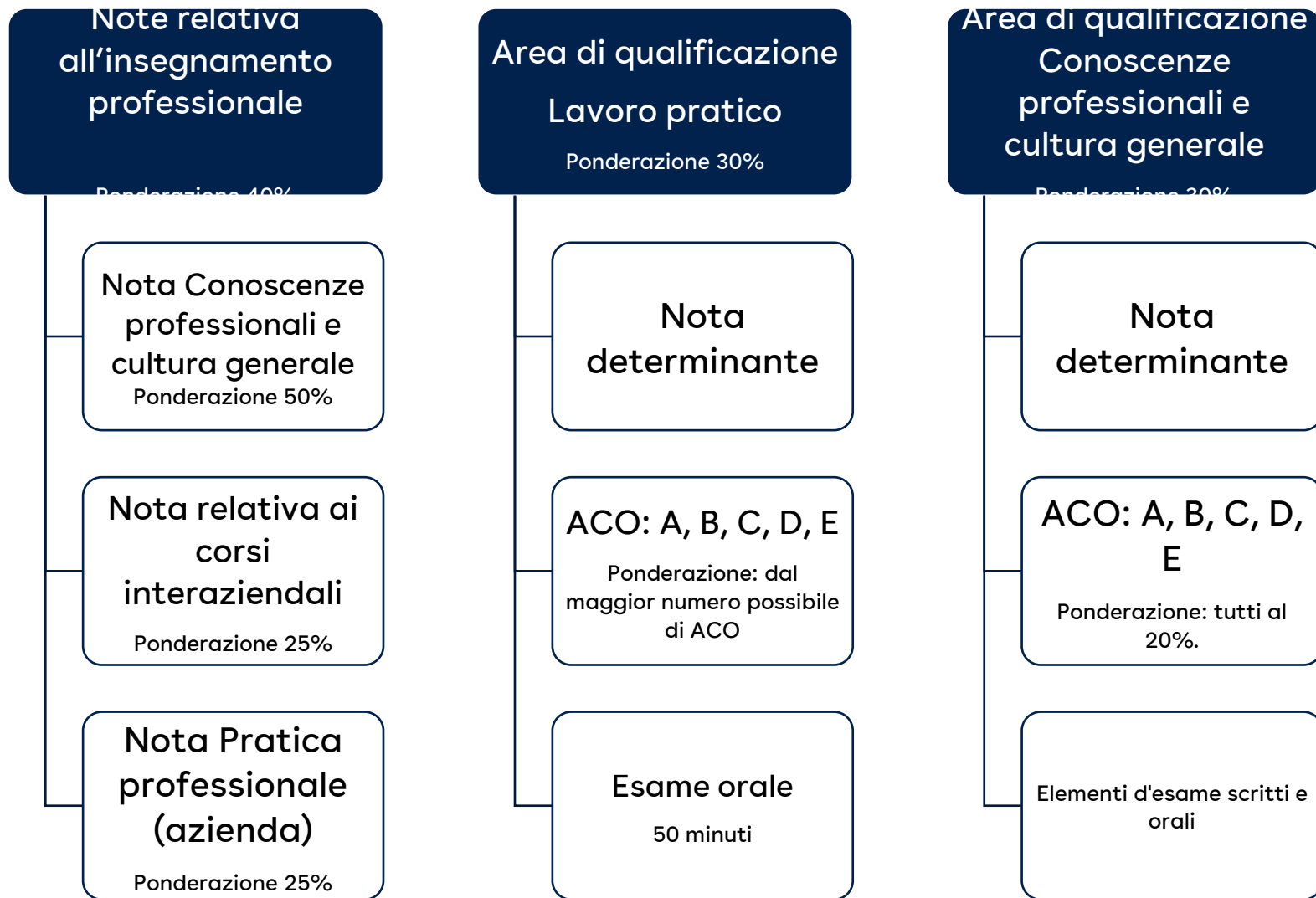
Erpenbeck e Heyse, 2007

Fonte: Presentazione P. Hämmerle, AFA, giugno 2021





Panoramica della procedura di qualificazione



Esame finale: Basi nelle disposizioni esecutive dell'ente responsabile FOCOS per la PQ con esame finale

- **Obiettivo dell'esame finale:** il candidato dimostra di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo tecnicamente corretto e in linea con i requisiti e la situazione.
- **Caso di studio guidato specifico del ramo**
- **Situazione iniziale:** **situazione/i quotidiana/e** del ramo di riferimento
- **Ponderazione:** le CCO in base al profilo di qualificazione possono essere ponderate in modo diverso (nessuna superiore al 50%).
- **Durata:** max. 30 minuti di preparazione, 50 minuti di realizzazione -> nessuna pausa
- **Realizzazione:** orale, con possibilità di elementi scritti, nella lingua locale.
- **Luogo di realizzazione:** centrale (non nell'azienda di formazione)

Ramo assicurativo privato:

Sistematica del lavoro pratico

Il lavoro pratico comprende tre parti indipendenti in cui è richiesta la competenza pratica dell'apprendista al termine della sua formazione professionale di base come futuro professionista del ramo assicurativo. L'oggetto del lavoro pratico è costituito in particolare dai campi di competenza B, C, D ed E del profilo di qualificazione di impiegato/a di commercio AFC. Nell'esame finale del campo di qualificazione "Lavoro pratico", viene utilizzato un caso di studio guidato specifico del ramo con un punto di partenza generale.



Informazioni su www.vbv.ch

Le informazioni relative alla PQ sono disponibili [qui](#) e vengono aggiornate regolarmente.

Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione tiene conto delle note relative all'insegnamento professionale dei tre luoghi di apprendimento: l'azienda formatrice, la scuola professionale e i corsi interaziendali. Inoltre, vengono presi in considerazione gli esami finali nella parte aziendale (campo di qualificazione «Lavoro pratico») e nella parte scolastica (campo di qualificazione «Conoscenze professionali» e «Cultura generale»).

Le indicazioni sul campo di qualificazione «Lavoro pratico» sono disponibili [qui](#).

Una FAQ, versione 2, 18.03.2026 è disponibile [qui](#)

Informazioni e contenuti per il reclutamento

I requisiti per gli apprendisti commerciali non cambieranno sostanzialmente. In futuro, i giovani professionisti dovranno sempre più orientarsi in situazioni mutevoli ed essere in grado di lavorare in progetti e team interdisciplinari. Le competenze importanti per queste sfide vengono acquisite e sviluppate durante l'apprendistato.

Impiegato/a di commercio AFC / Assicurazione privata - Panoramica

Con il programma di formazione di base triennale „Impiegato/a di commercio AFC“, inizierete la vostra vita professionale con un apprendistato vario e interessante. Serve come trampolino di lancio per la vostra carriera, perché dopo la formazione sono disponibili innumerevoli opportunità di formazione e carriera e sarete voi stessi a decidere dove vi porterà il vostro viaggio.

Laurea:	Attestato federale di capacità «Impiegato/a di commercio AFC»
Durata:	3 anni
Forma di formazione:	Formazione duale nell'azienda di formazione e nella scuola professionale
Formazione scolastica:	1° e 2° anno di apprendistato: 2 giorni/settimana presso la scuola professionale 3° anno di apprendistato: 1 giorno/settimana presso la scuola professionale
Diploma di maturità professionale:	- Diploma di maturità professionale in parallelo al tirocinio (MP1) - Maturità professionale dopo la formazione professionale di base (MP2)
Lingue:	- Italiano e due lingue straniere: Tedesco / Inglese

Aree elettive:

Nei primi due anni di apprendistato, potrete scegliere tra una serie di opzioni per ampliare le vostre competenze linguistiche, personali e di gestione dei progetti.

Opzioni:

Nel terzo anno di formazione è possibile approfondire singole aree di competenza in accordo con l'azienda formatrice. È possibile scegliere tra le seguenti opzioni:

- Finanze
- Comunicazione nella lingua nazionale
- Comunicazione nella lingua straniera
- Tecnologia

Aree di competenza dell'azione:

Il mondo e io



Forme lavorative e organizzative agili

Il team e io



Interazione in un campo lavorativo interconnesso

L'azienda e io



Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

Il cliente e io



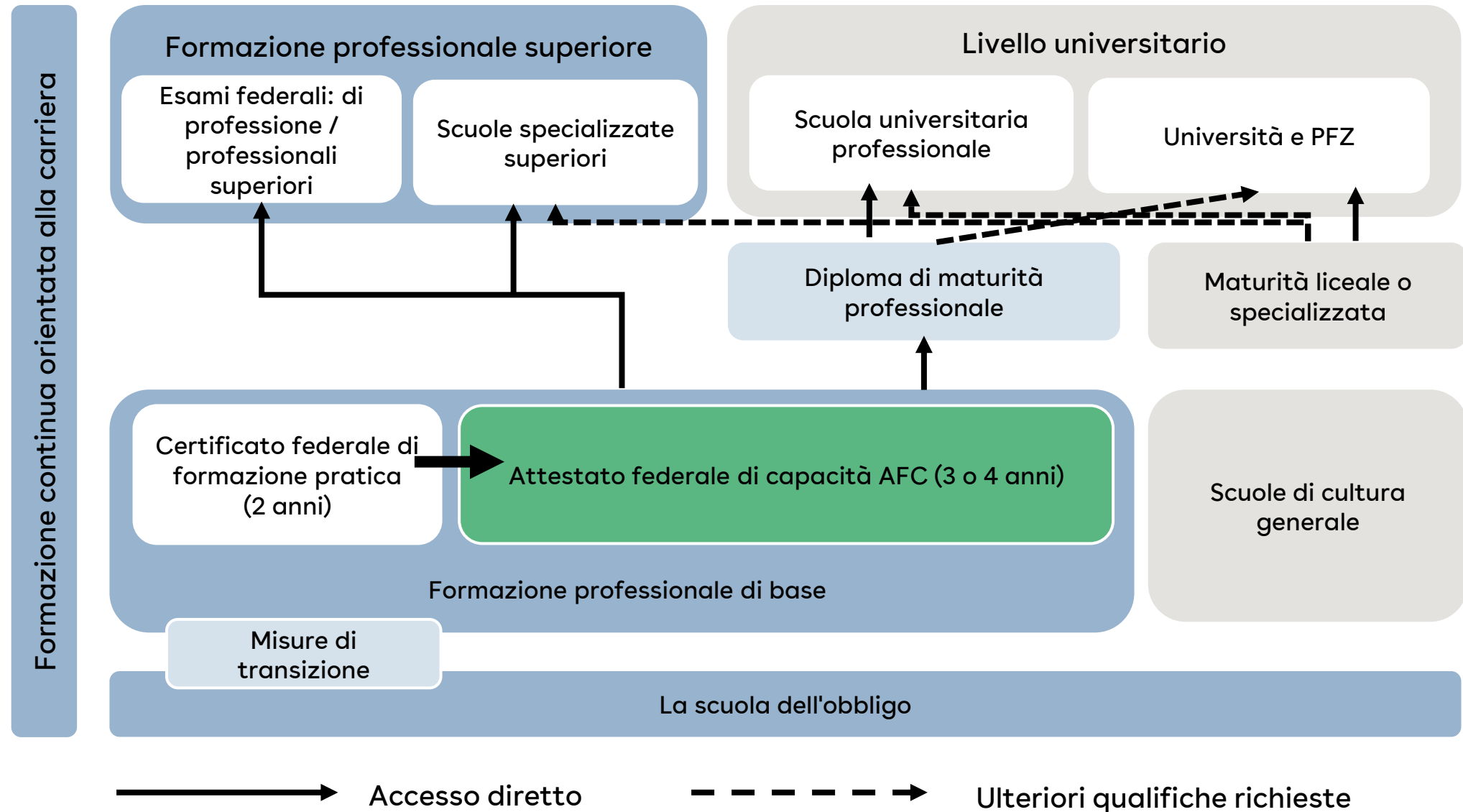
Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

Io e l'informatica



Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Formazione commerciale di base - Un percorso con molte opzioni



Profilo di richiesta apprendista

Il profilo dei requisiti degli apprendisti non cambierà fondamentalmente. Tuttavia, i requisiti individuali diventeranno più importanti, ad esempio agendo in forme organizzative agili o in un ambiente di lavoro in rete.

I futuri apprendisti devono possedere le seguenti qualifiche:

Sono comunicativi, interessati al rapporto con le persone, lavorano in modo affidabile, preciso e strutturato e gli piace lavorare in gruppo. Imparano facilmente e rapidamente, hanno buone maniere, sono dotati di talento organizzativo e amano assumersi la responsabilità di se stessi e delle proprie azioni, oltre che degli altri. Affrontano i cambiamenti in modo aperto, positivo e orientato alle opportunità. Si interessano ai processi e ai contesti aziendali e ai compiti amministrativi e sono aperti alle tendenze e agli sviluppi del settore professionale. Gli piace lavorare insieme e scambiare idee con le persone, usano un'ampia varietà di fonti di informazione e utilizzano le nuove tecnologie nel mondo del lavoro digitale e in rete.

Requisiti scolastici:

- Completamento della scuola primaria con prestazioni da buone a molto buone a livello secondario I
- Ottima conoscenza dell'italiano, si esprimono in modo fluente oralmente e per iscritto e hanno i requisiti per ampliare la loro capacità di esprimersi in una o due lingue straniere.
- **Maturità professionale in parallelo al tirocinio:** ottime prestazioni a livello secondario inferiore e superamento dell'esame di ammissione.

Requisiti per i posti di tirocinio

Naturalmente, le licenze di formazione esistenti per gli impiegati di commercio AFC rimangono valide. Rimane invariata anche l'approvazione necessaria per le nuove aziende formatrici da parte dei rispettivi uffici cantonali della formazione professionale.

Ora, gli apprendisti devono scegliere un'opzione entro la fine del secondo anno di apprendistato, le cui aree di competenza professionale selezionate saranno approfondite durante il terzo anno di apprendistato. L'opzione deve essere conforme al rispettivo campo di attività degli apprendisti e deve essere presa in considerazione il più possibile nella pianificazione della formazione.

Sono disponibili le seguenti quattro opzioni:

- **Finanza:** è operativamente possibile per gli apprendisti svolgere compiti contabili e assistere nella contabilità dei salari e nella preparazione dei conti annuali.
- **Lingua standard:** è operativamente possibile per gli apprendisti condurre discussioni impegnative di consulenza e vendita e/o trattative nella lingua nazionale regionale.
- **Lingua straniera:** è operativamente possibile per gli apprendisti condurre impegnativi colloqui di consulenza e vendita e/o trattative in una seconda lingua nazionale e/o inglese.
- **Tecnologia:** gli apprendisti sono in grado di impostare e mantenere database e sistemi di gestione dei contenuti e di supportare i collaboratori nell'introduzione di database e software e di risolvere i relativi problemi. Inoltre, vi sono requisiti operativi affinché gli apprendisti siano in grado di valutare grandi quantità di dati con programmi adeguati e di elaborare i risultati.

Raccomandazioni per il reclutamento

- **Scelta dell'opzione:** l'azienda formatrice decide insieme all'apprendista, verso la fine del secondo anno di apprendistato, quale opzione scegliere per la formazione scolastica. Nel fare ciò, si deve tenere conto delle capacità dell'apprendista da un lato e delle circostanze dell'azienda dall'altro. Sono disponibili le seguenti opzioni: Finanze, Lingua standard, Lingua straniera e Tecnologia (vedi pagina precedente). Le competenze operative dell'opzione scolastica devono essere prese in considerazione anche nella formazione aziendale. L'azienda formatrice deve quindi verificare in quali situazioni lavorative possono essere sviluppate le competenze specifiche dell'opzione.
- A causa delle aree di applicazione specifiche del ramo assicurativo, non tutte le opzioni possono essere implementate a seconda dell'azienda formatrice. Secondo la valutazione di alcuni responsabili della formazione, l'opzione "lingua standard" dovrebbe essere praticabile in ogni azienda. Le altre opzioni devono essere esaminate singolarmente per ogni azienda.
- **Apprendisti interessati alla maturità professionale in parallelo al tirocinio** può essere completata solo con l'ambito a scelta "Seconda lingua straniera". È possibile scegliere le tre opzioni seguenti:
 - Finanza
 - Lingua standard
 - Lingua stranieraNota: l'opzione tecnologica non può essere scelta come parte della maturità professionale in parallelo al tirocinio.

Contatto

Non esitate a contattarci...

Contatto

Team Sviluppo delle giovani leve AFA

Tel. 031 512 29 47

E-mail: [nachwuchsentwicklung\(at\)vbv-afa.ch](mailto:nachwuchsentwicklung(at)vbv-afa.ch)

Corsi interaziendali / «myAFA»

Tel. 031 512 29 47

E-mail: [uek-support\(at\)vbv-afa.ch](mailto:uek-support(at)vbv-afa.ch)

**...Grazie per il vostro impegno
nello sviluppo dei giovani leve**

