



Impiegata/o di commercio AFC Assicurazione privata Ordinanza di formazione 2023

**Presentazione generale autunno
2023**



09.11.2023

Contenuto

- **La riforma in sintesi**
- **Formazione in azienda**
 - I nuovi strumenti
 - I miei compiti e il mio ruolo come responsabile della formazione
 - I miei compiti e il mio ruolo di formatore pratico
 - Processo di formazione in azienda
 - Implementazione in time2learn (provvisoria)
- **Corsi interaziendali**
 - I cambiamenti più importanti nella panoramica
 - Programma quadro d'insegnamento
 - I controlli delle competenze CI
 - 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.

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

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 dell'apprendistato: 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 apprendistato: 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.

Tutti i luoghi di formazione

Che cosa è stato abbandonato?

Formazione scolastica

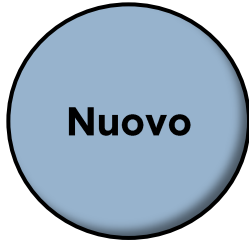
Omissione dei precedenti profili "E" e "B": al posto dei profili vengono offerte opzioni più flessibili, con le quali si affrontano i punti di forza individuali degli apprendisti e le diverse esigenze delle aziende di apprendistato. Queste opzioni includono principalmente opzioni ed ambiti a scelta. 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 professionale

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

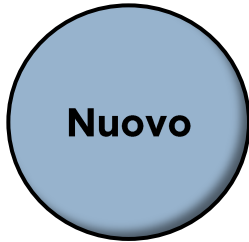


Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori



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

Nuovo

Are 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 nature 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

Nuovo

↓ 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	c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)	Opzioni	
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»)	e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)		

Ambiti a scelta

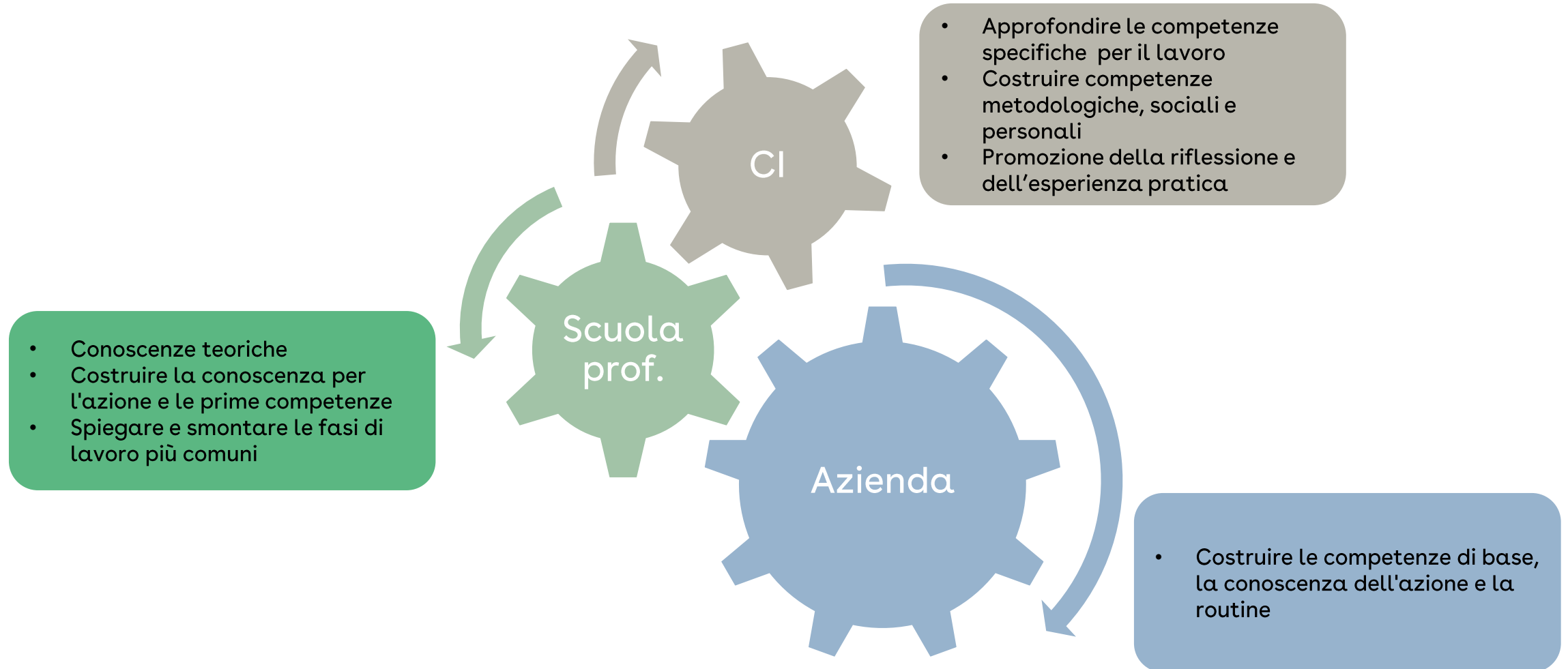
Opzioni

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.

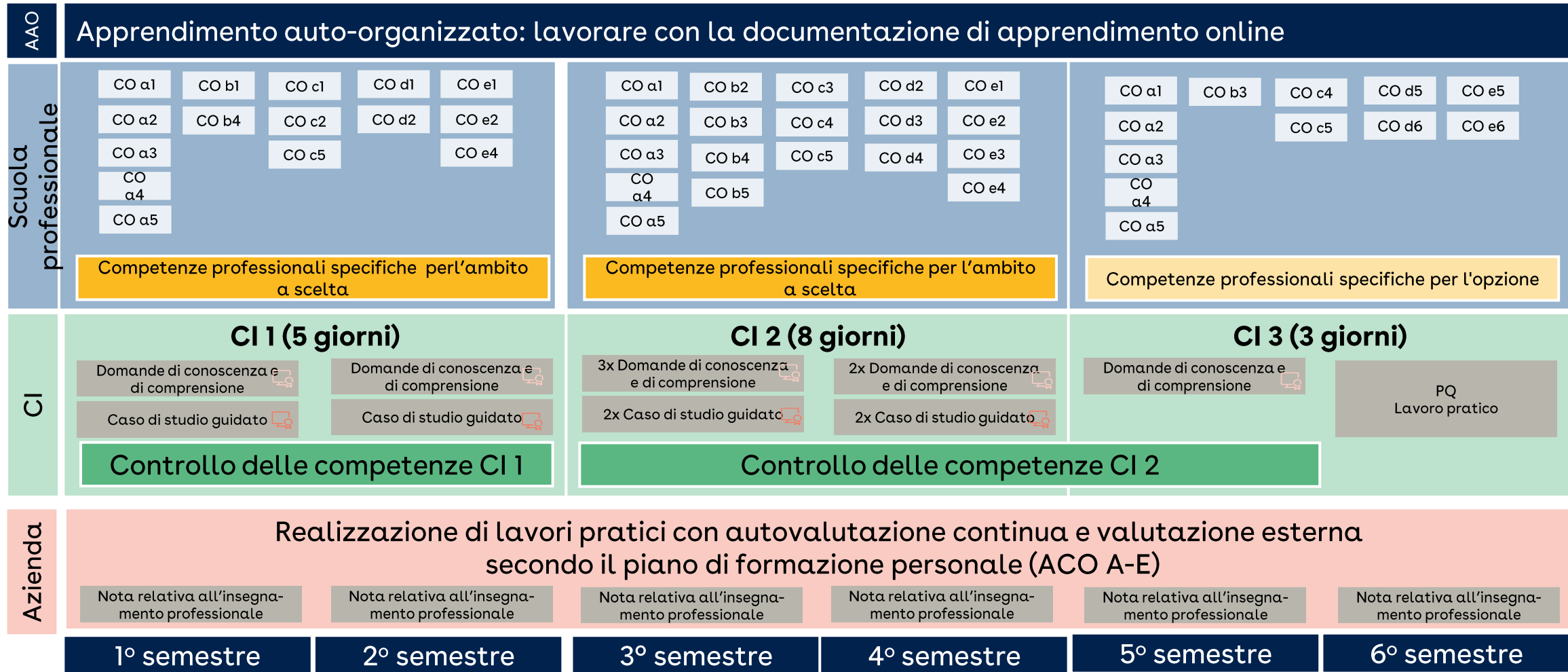


L'interazione dei tre luoghi di apprendimento





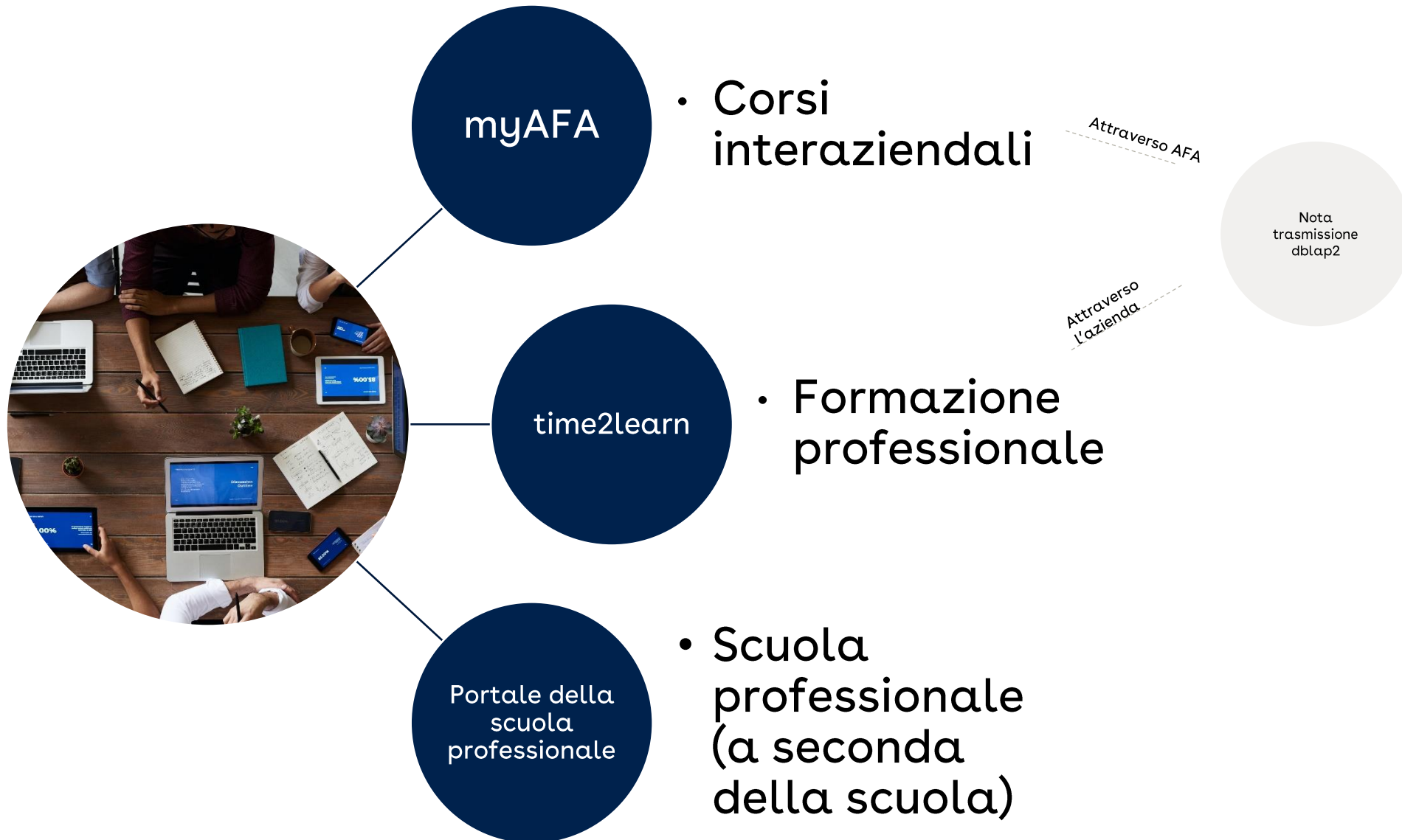
Panoramica dell'apprendistato Impiegata/o di commercio AFC



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 V2
Data 13. settembre 2023

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.



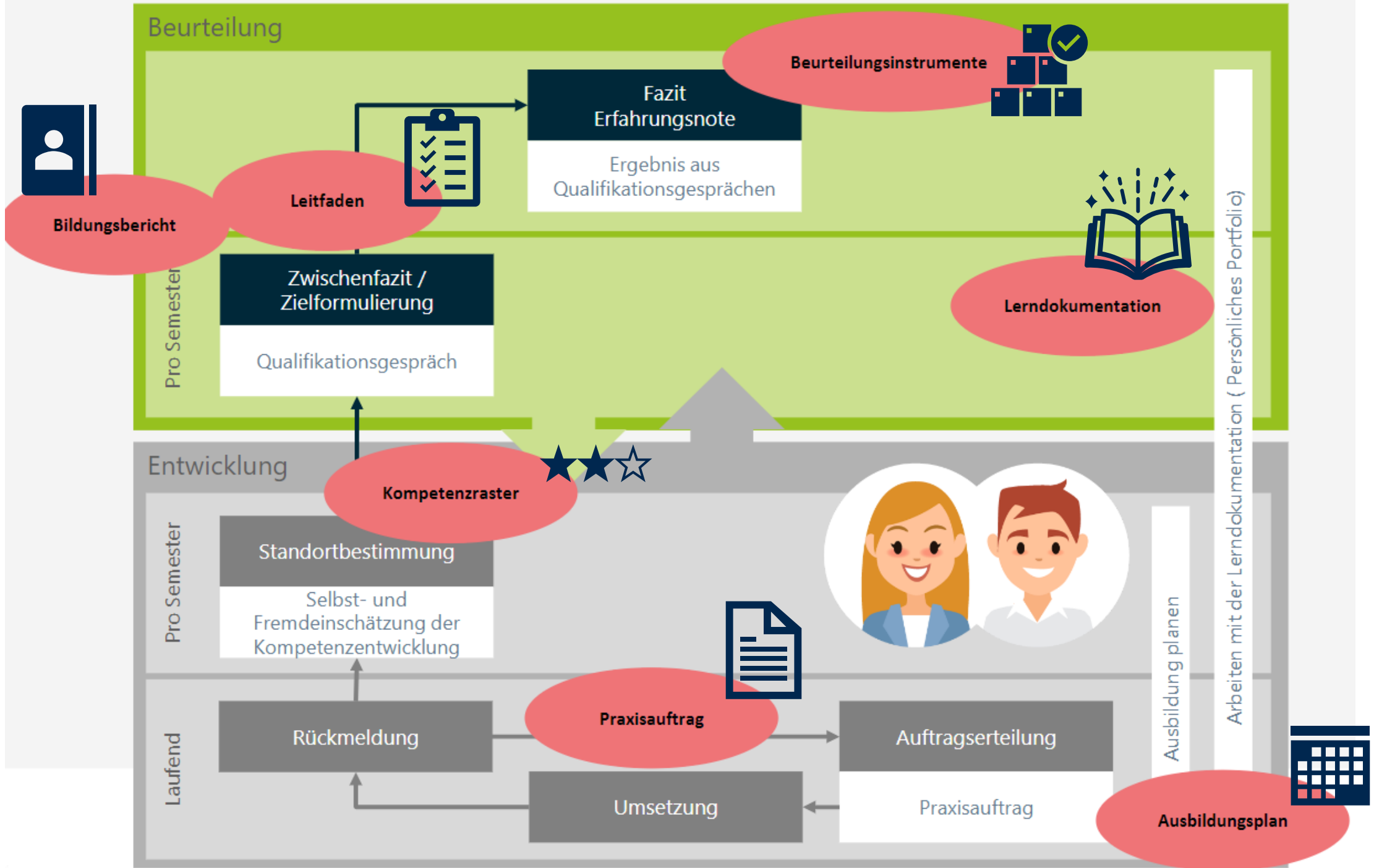
Documentazione dell'apprendimento

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



Strumenti di valutazione

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



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).
- 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 spedisce ai partecipanti.

Sottocompito 4: Svolgi tutti i preparativi per l'evento.

CI 1 - Circle Introduzione

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 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:

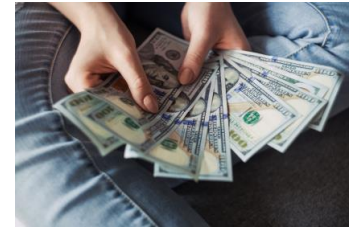
Ogni anno viene pianificata e realizzata una gita aziendale per il team di consulenza clienti. Dato che questo semestre lavoro in questo team, mi è permesso di pianificare la gita aziendale.

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.

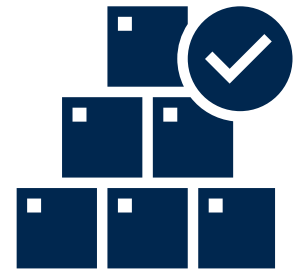
Riflessione sull'attuazione:

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.

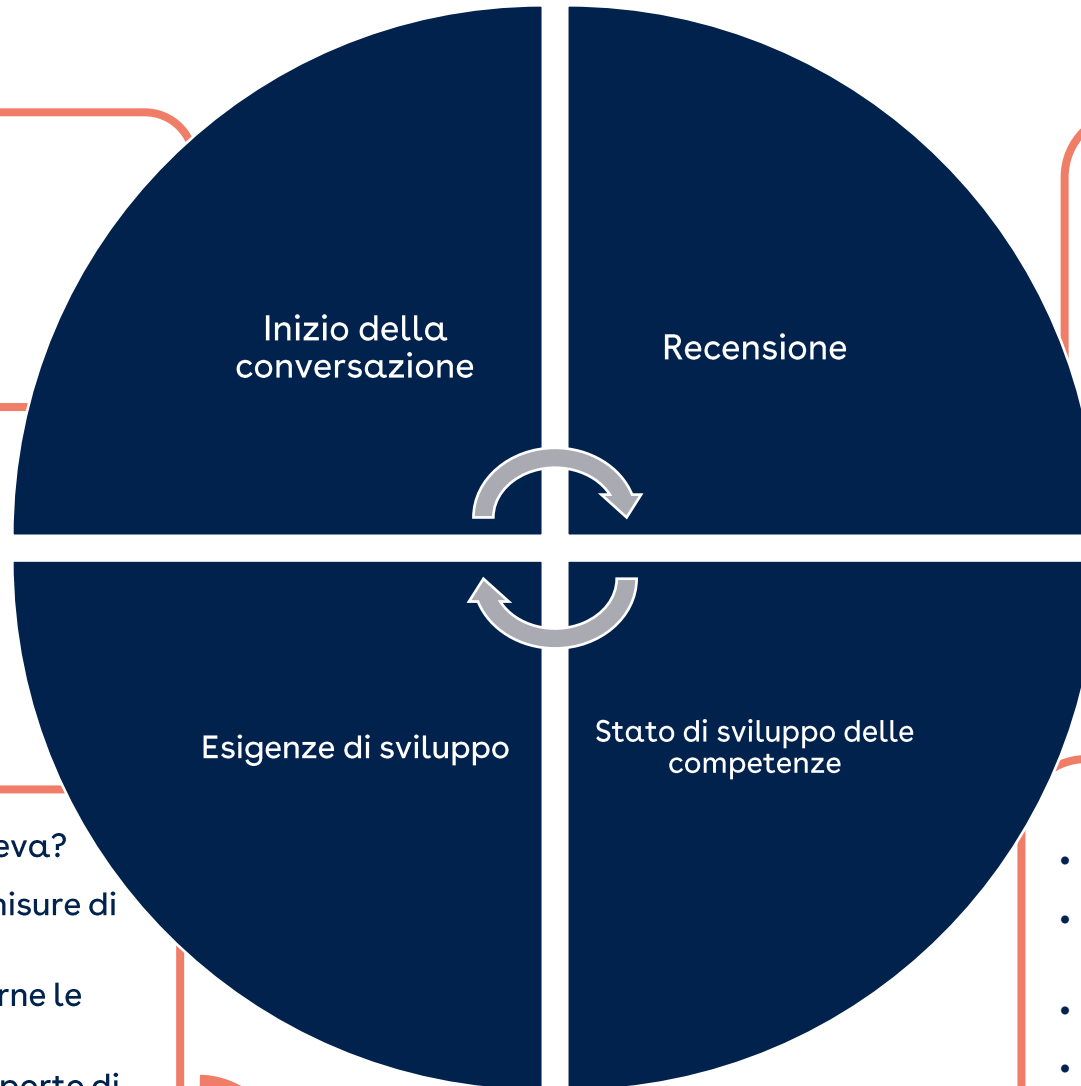
Esemplare presentazione/riproduzione della documentazione di apprendimento in time2learn

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 colloquio di qualificazione



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

- 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

- 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: Nota = $\frac{\text{Punteggio raggiunto} \times 5}{\text{Punteggio massimo possibile}} + 1$

Panoramica dei lavori pratici

Lavori pratici neutrali rispetto al ramo (1)

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

A1 LP2: Preparazione 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 professionale

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

**I miei compiti e il mio ruolo
come responsabile della
formazione**

Descrizione funzionale della persona responsabile della formazione

- È il principale responsabile della formazione degli apprendisti. È responsabile della pianificazione della formazione (pianificazione dei compiti, assegnazione dei lavori pratici), informa i formatori pratici sui compiti degli apprendisti e li istruisce di conseguenza.
- È la persona di contatto principale per l'apprendista in caso di domande o problemi relativi alla formazione.
- Ha una visione d'insieme delle prestazioni e dello sviluppo degli apprendisti, cercando attivamente il feedback dei formatori pratici sulle prestazioni e sullo sviluppo delle competenze degli apprendisti, oltre ad avere accesso alle note scolastiche e ai controlli delle competenze CI.
- Sostiene i formatori pratici nella formazione degli apprendisti intervengono in caso di problemi e sfide legate alla formazione.
- *Dipendente dall'azienda: È presente ai colloqui di qualificazione con l'apprendista e definisce i prossimi obiettivi e misure nell'ambito della formazione insieme ai formatori pratici e agli apprendisti.*

I miei compiti e le mie autorizzazioni in collaborazione con l'AFA

- Acquisisce e gestisce i profili dei formatori pratici e degli apprendisti.
- Registra le aree di lavoro e assegna gli lavori pratici ai agli apprendisti e ai formatori pratici.
- Pianifica l'assegnazione degli apprendisti.
- Può visualizzare tutti i lavori pratici, la documentazione dell'apprendimento e la valutazione delle competenze (autovalutazione e valutazione esterna).
- Ha una visione d'insieme dello sviluppo delle competenze e una visione d'insieme di tutti e tre i luoghi di apprendimento degli apprendisti (ad esempio, nel cockpit).
- In collaborazione con la persona che eroga la formazione pratica, generare le note relative all'insegnamento professionale in base allo sviluppo delle competenze e alle prestazioni dell'apprendista, trasmetterlo tramite time2learn e completare il rapporto di formazione.
- Genera il rapporto di formazione.
- Ha accesso (direttamente o indirettamente tramite l'apprendista) al contenuto dell'apprendimento (formazione, scuola pr.).
- Può gestire i dossier elettronici
- Può creare e visualizzare miglia extra
- Ha accesso ai documenti CI e ai controlli delle competenze CI.
- Può pianificare riunioni (intermedie) e inviare inviti
- Ha la possibilità di esportare i rapporti (ad es. dei portafogli personali)
- Se applicabile, completa i verbali dei colloqui o ha accesso a tutti i verbali dei colloqui.

I miei compiti e il mio ruolo di formatore pratico

Descrizione funzionale del/della formatore/trice pratico/a

- Coadiuvare e sostenere gli apprendisti sul posto di lavoro per quanto riguarda lo sviluppo delle loro competenze. In qualità di esperto di pratica, trasmette conoscenze specialistiche, guida i lavori pratici e fornisce agli apprendisti un feedback regolare sul loro lavoro, sul loro sviluppo e sulla loro gestione dei lavori pratici. Esempifica l'apprendimento e il lavoro auto-organizzato e lo promuovono anche negli apprendisti. È responsabile della valutazione dello sviluppo delle competenze e delle prestazioni ed eseguono la valutazione esterna a livello di lavori pratici.
- Se necessario, sostiene gli apprendisti nello sviluppo del compito di trasferimento (CI).
- *Dipendente dall'azienda: conduce il colloquio semestrale (colloquio di qualificazione) e definisce gli obiettivi per il semestre successivo insieme all'apprendista.*
- Rimane in stretto contatto con la persona responsabile della formazione. Si tiene reciprocamente informato/a sullo sviluppo e sulle prestazioni dell'apprendista e decide, se necessario, le misure appropriate.

I miei compiti e le mie autorizzazioni in collaborazione con l'AFA

- Ha accesso ai profili degli apprendisti che gli sono stati assegnati, nonché a tutti gli altri formatori pratici e al responsabile della formazione.
- Ha una visione d'insieme di tutte le aree di lavoro del proprio posto di lavoro.
- Ha accesso a tutti i modelli di lavori pratici.
- Ha una visione della pianificazione dei compiti dell'apprendista (in modo che lo sviluppo delle competenze e la definizione degli obiettivi sia possibile in questo contesto)
- Ha accesso ai lavori pratici, alla documentazione dell'apprendimento, all'autovalutazione e alla valutazione esterna dei lavori pratici assegnati.
- Ha una visione dello sviluppo delle competenze degli apprendisti a lui assegnati.
- Ha accesso (direttamente o indirettamente tramite l'apprendista) al contenuto dell'apprendimento (formazione, scuola professionale).
- *TBD: può gestire i dossier elettronici*
- *TBD: può creare e visualizzare miglia extra*
- Può pianificare riunioni (intermedie) e inviare inviti
- Se necessario, compila personalmente i verbali dei colloqui.

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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Il formatore assegna all'apprendista il lavoro pratico.Istruzioni "sul lavoro", se necessarioIncoraggiare l'apprendista a riflettere su come potrebbe essere svolto questo lavoro pratico.
3 Attuazione del lavoro pratico	FP A	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">l'apprendista chiede attivamente un feedback al formatoreIl formatore pratico fornisce un feedback sulla formazione del lavoro pratico.
5 Rinnovo dell'attuazione/continuazione del LP	A	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Completamento il lavoro praticoEseguire la documentazione dell'apprendimento in base al lavoro pratico.Riflettere e registrare i risultati

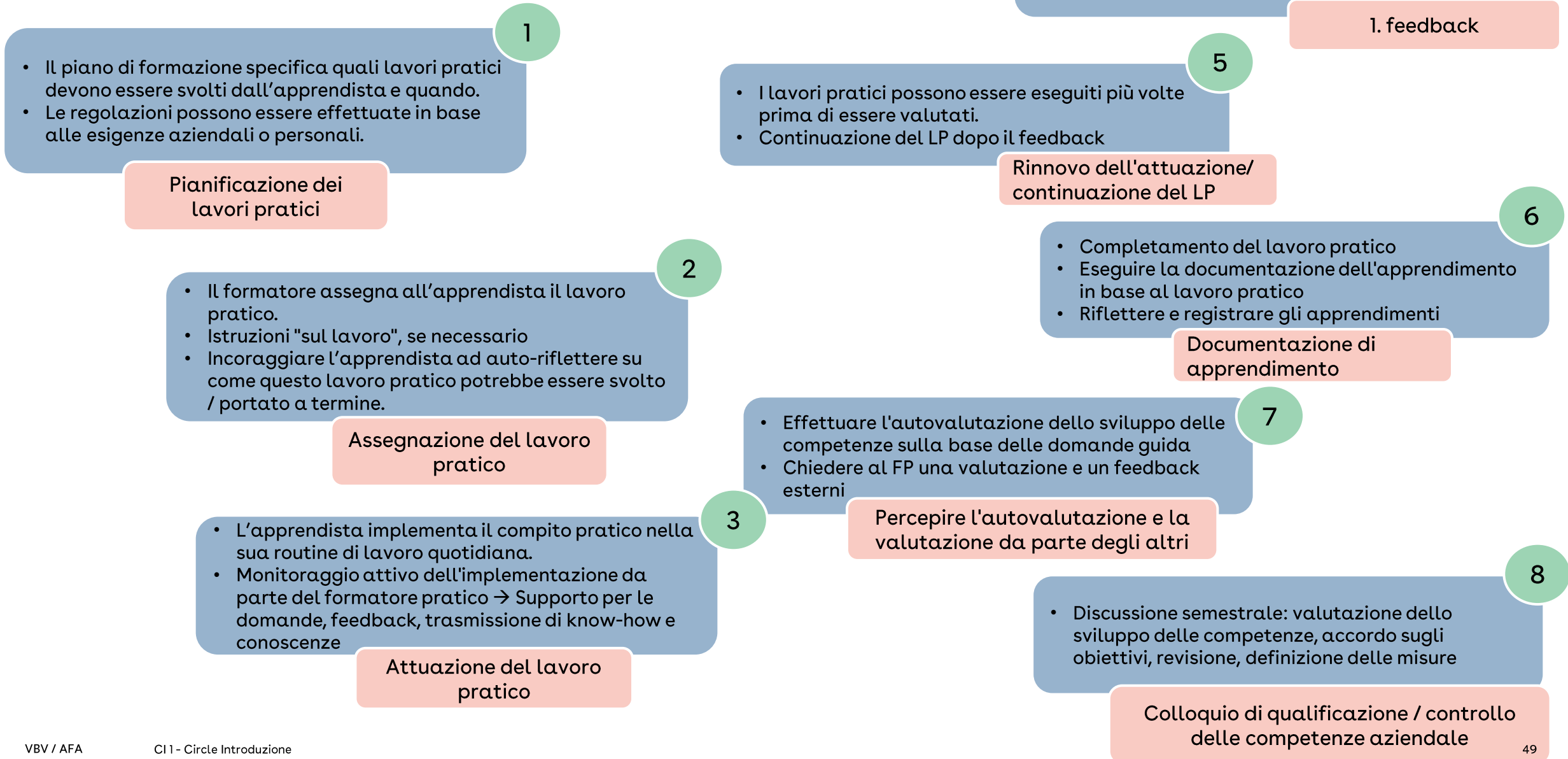
Processo di formazione aziendale (2)

R = persona responsabile della formazione **FP** = formatore pratico **A** = apprendista

Passi	Persone responsabili	Compiti
7 Percepire l'autovalutazione e la valutazione da parte degli altri	FP A	<ul style="list-style-type: none">• 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	R FP A	<ul style="list-style-type: none">• 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



1

2

Pianificazione e assegnazione degli lavori pratici

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



a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

	40	10
	1	2




a4: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren



a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

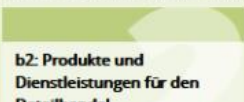
	20	10

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

Neuer
Praxisauftrag

Vorlagen 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

The screenshot displays a software interface for managing practical tasks. On the left, a sidebar under the heading 'Reception' contains three menu items: 'Arbeitsbereichdetails' (with a pencil icon), 'Praxisaufträge' (with a hand icon), and 'Einsätze' (with a calendar icon). The main content area is titled 'Praxisaufträge' and includes a dropdown menu set to 'Alle', a 'Weitere Filter' button, and a search bar labeled 'Suchen'. Below this, it indicates '2 von 7 Vorlagen'. A table lists tasks with their corresponding competencies:

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:

At the bottom right of the main area, there are two buttons: 'Löschen' and 'Hinzufügen'.

Lavoro pratico: organizzare un evento

Ordine

Conoscenze
pregresse

Documentazione

Griglia delle
competenze:
autovalutazione

Griglia delle
competenze:
valutazione esterna

3

Attuazione
dell'ordine di
pratica

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 contenustiche 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:
autovalutazione

Griglia di
competenza:
valutazione esterna

3

Attuazione
dell'ordine di
pratica

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 fortemente

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 fortemente

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

Datum (optional)

Kategorie ↓

Sichtbarkeit ↓

Notiz

Datei PDF, Word, Video, Audio

Controllo delle competenze aziendale

1 Criterio di valutazione 1: Competenze d'azione raggiunte

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

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

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

3 Criterio di valutazione 3: ricavare risultati

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

4 Criterio di valutazione 4: Dimostrare motivazione e iniziativa

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

5 Criterio di valutazione 5: Collaborazione attiva interna ed esterna

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

Generazione del rapporto sul grado di esperienza/formazione

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

1.1 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 Fremdeinschätzung 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
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
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
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
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

2

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*

3

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*

4

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*

5

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

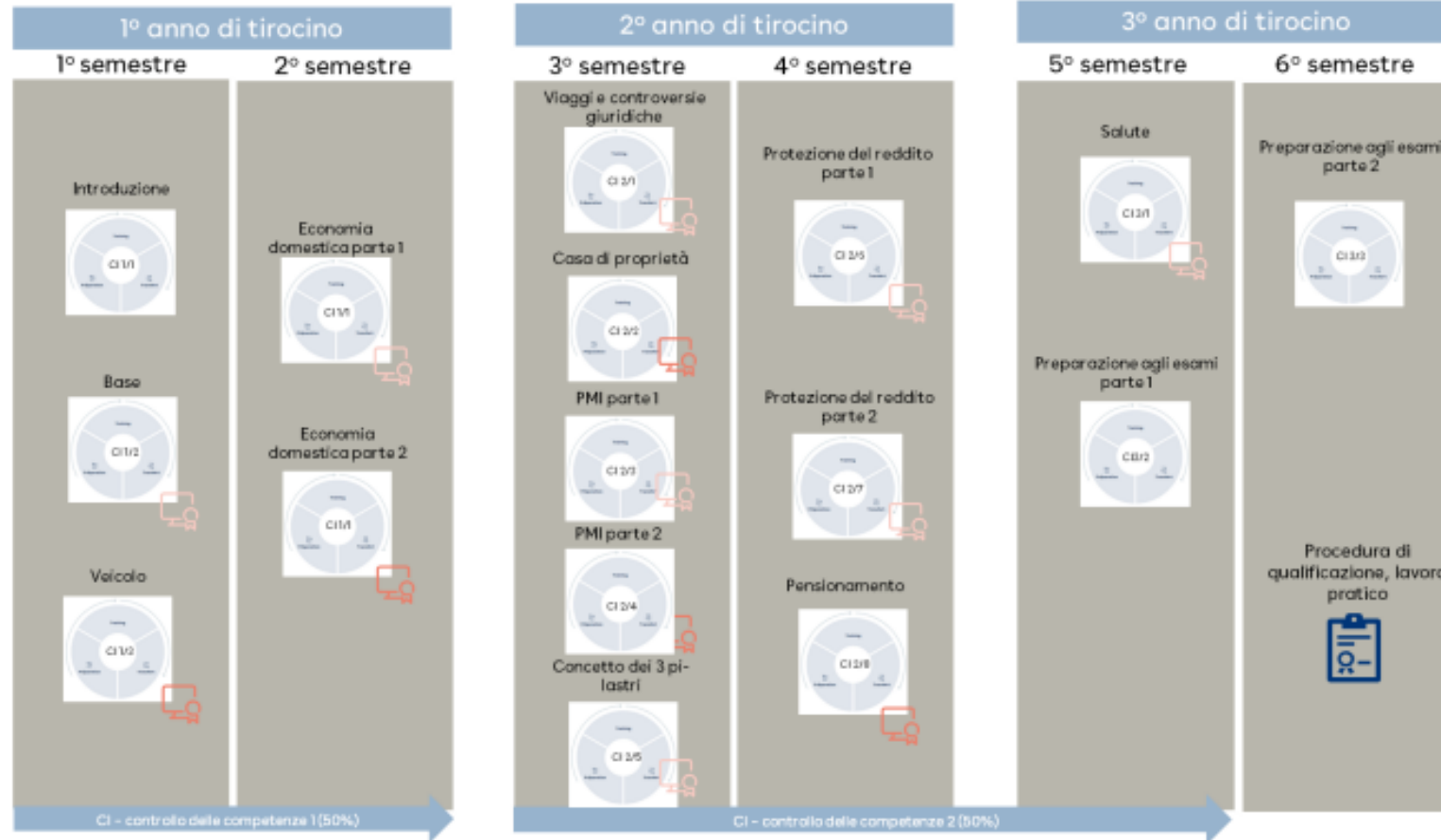
- Gli apprendisti frequentano un totale di 16 unità formative (in precedenza 14) nel corso dei tre anni di apprendistato.
 - 5 nel primo anno di apprendistato (in precedenza 4)
 - 8 nel secondo anno di apprendistato (in precedenza 5)
 - 3 nel terzo anno di apprendistato (in precedenza 5)
- Il corso di formazione dà ora luogo a una nota relativa ai CI: consiste in due controlli delle competenze CI (50/50).
 - Controllo delle competenze CI 1: consiste in diverse prove individuali derivanti dalla preparazione o dal follow-up delle unità CI.
 - Controllo delle competenze CI 2: consiste in un incarico di trasferimento, che viene elaborato nel secondo anno di apprendistato.
- 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 ordini 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 2 - 4 ore in azienda (stima a ottobre 2023).
- 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 contenuti grezzi



Struttura dei CI

1 Percorso formativo



CC-CI - elemento

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

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

1° anno di apprendistato

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

2° anno di apprendistato

Unità di formazione	Mese
Casa di proprietà	Agosto
Viaggi / controversie giuridiche	Settembre
Concetto dei 3 pilastri	Novembre
PMI parte 1	Dicembre
PMI parte 2	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

Contenuti grezzi delle unità formative 1° anno di tirocinio

Unità di formazione	Contenuto grezzo
1° anno di apprendistato	
Introduzione	<ul style="list-style-type: none"> • Introduzione all'insegnamento • Concetto di formazione • Introduzione delle piattaforme • Idea, principio di base e funzionamento dell'assicurazione • Classificazione delle assicurazioni
Base	<ul style="list-style-type: none"> • La compagnia "assicurativa": catena del valore e processi aziendali • Gestione del rischio • I tre metodi di finanziamento più importanti • Panoramica, struttura e disposizioni della LSA e della LCA • Origine del contratto di assicurazione • Durata e risoluzione del contratto di assicurazione • Diritti e obblighi delle parti
Veicolo	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione di responsabilità civile veicoli a motore • Assicurazione veicoli a motore completa • Assicurazione infortuni degli occupanti • Panoramica e base giuridica • Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, ambito di applicazione locale, rischi assicurati, danni assicurati, esclusioni, garanzia e somma assicurata • Prestazioni assicurative • Sistema di bonus/malus • Possibili assicurazioni aggiuntive come protezione bonus, colpa grave, effetti personali, danni da parcheggio, fari, veicolo sostitutivo • Delimitazioni all'assicurazione del contenuto della casa (compreso il furto semplice dall'esterno) • Distinzione dalla LAMal e dalla LAINF come argomento dell'ass. infortunio degli occupanti

Unità di formazione	Contenuto grezzo
Economia domestica Parte 1	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione dell'economia domestica • Panoramica e base giuridica • Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, campo di applicazione locale, rischi assicurati (copertura di base e possibili integrazioni), esclusioni, somma assicurata • Prestazione assicurativa comprensiva di costi consequenziali coassicurati • Assicurazione di responsabilità civile privata • Panoramica e base giuridica • Copertura assicurativa: persone assicurate, ambito di applicazione locale, rischi o responsabilità assicurati, danni assicurati, esclusioni, importo garantito • Prestazioni assicurative
Economia domestica Parte 2	<p>Possibili assicurazioni complementari come</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'assicurazione casco dell'economia domestica - l'assicurazione per le biciclette - l'assicurazione per i bagagli, - l'assicurazione per gli oggetti di valore - l'assicurazione cyber - l'assicurazione per gli animali domestici <p>e le loro delimitazioni rispetto all'assicurazione dell'economia domestica</p> <p>Assicurazione responsabilità civile privata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rischi aggiuntivi assicurabili

Contenuti grezzi delle unità formative del 2° anno di apprendistato

Unità di formazione	Contenuto grezzo
2° anno di apprendistato	
Casa di proprietà	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione sulla proprietà • Panoramica e base giuridica (GUSTAVO) • Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, campo di applicazione locale, rischi assicurati (copertura di base e possibili integrazioni), esclusioni, somma assicurata • Prestazione assicurativa comprensiva di costi indiretti coassicurati • Distinzione dall'assicurazione economia domestica risp. I beni mobili • Eventuali assicurazioni complementari come l'estensione della copertura, l'assicurazione contro i terremoti, le installazioni tecniche, i giardini e i dintorni e la loro delimitazione dall'assicurazione cose dello stabile • Assicurazione di responsabilità civile del proprietario d'immobili • Panoramica e base giuridica • Copertura assicurativa: persone assicurate, ambito di applicazione locale, rischi o responsabilità assicurati, perdite assicurate, esclusioni, importo garantito • Prestazioni assicurative • Distinzione dall'assicurazione di responsabilità civile privata • Assicurazione costruzioni (dell'opera grezza) • Assicurazione dei lavori di costruzione • Assicurazione responsabilità civile del committente • Panoramica e base giuridica (GUSTAVO per l'opera grezza) • Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, ambito di applicazione locale, rischi assicurati, danni assicurati, esclusioni, garanzia e somma assicurata • Prestazione assicurativa comprensiva di costi indiretti coassicurati

Unità di formazione	Contenuto grezzo
Viaggi e controversie giuridiche	<ul style="list-style-type: none"> • Costi di cancellazione • Assistenza personale • Assistenza ai veicoli • Eventualmente un'assicurazione di protezione giuridica • Panoramica e base giuridica • Copertura assicurativa: persone assicurate, ambito di applicazione locale, eventi assicurati, esclusioni, somma garantita, durata • Prestazioni assicurative • Protezione giuridica privata • Protezione giuridica circolazione • Protezione giuridica aziendale • Panoramica e base giuridica • Copertura assicurativa: persone assicurate, campo di applicazione locale, ambiti giuridici assicurati, esclusioni, importo garantito • Prestazioni assicurative • Periodi di attesa
Concetto a 3 pilastri	<ul style="list-style-type: none"> • La sicurezza sociale in Svizzera • Breve descrizione • Gruppo di persone • Concetto dei 3 pilastri • Panoramica e base giuridica • Persone assicurate • Contributi • Prestazioni assicurative • Organizzazione (finanziamento) • Trattamento fiscale

PMI parte 1

- Assicurazione di cose per aziende
- Panoramica e base giuridica
- Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, campo di applicazione locale (compresa la libertà di circolazione), rischi assicurati (copertura di base e possibili integrazioni), esclusioni, somma assicurata
- Prestazione assicurativa comprensiva di costi indiretti coassicurati

- Assicurazione di responsabilità civile per aziende
- Panoramica e base giuridica
- Copertura assicurativa: persone assicurate, ambito di applicazione locale, rischi o responsabilità assicurati, danni assicurati, esclusioni, somma di garanzia
- Prestazioni assicurative
- Distinzione dall'assicurazione di responsabilità civile per stabili
- Rischi aggiuntivi assicurabili come i costi di richiamo, l'assicurazione di responsabilità civile degli amministratori e dei dirigenti (D&O)

PMI parte 2

- Possibili assicurazioni aggiuntive come l'interruzione dell'attività, l'assicurazione contro le epidemie, l'estensione della copertura, l'assicurazione contro i rischi informatici, il terremoto, le attrezzature tecniche, l'assicurazione del credito, l'assicurazione dei trasporti.

- Assicurazione di responsabilità civile professionale
- Panoramica e base giuridica
- Copertura assicurativa: persone assicurate, rischi o responsabilità assicurati, danni assicurati, esclusioni, importo garantito

- Uomo chiave
- Copertura assicurativa: persone assicurate, rischi assicurati, danni assicurati

- Assicurazione macchine
- Assicurazione montaggio
- Assicurazione casco macchine

Unità di formazione	Contenuto grezzo
PMI parte 2	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione IEED • Assicurazione degli impianti tecnici generali • Eventualmente l'assicurazione per il trasporto • Panoramica • Copertura assicurativa: oggetti assicurati, rischi assicurati, perdite assicurate, somma assicurata • Prestazioni assicurative • Distinzione dalle assicurazioni di cose per aziende e tra di loro
Garanzia del reddito parte 1	<ul style="list-style-type: none"> • Previdenza nel sistema dei 3 pilastri • Interazione all'interno del sistema dei 3 pilastri • Invalidità dovuta a malattia o infortunio • Prestazioni assicurative (sociali / private) • Pensione complementare / Pensione sussidiaria • Disegnare la grafica • Tipi di contratto di assicurazione sulla vita • Valutazione del rischio e violazione dell'obbligo di informazione
Garanzia del reddito parte 2	<ul style="list-style-type: none"> • Previdenza nel sistema dei 3 pilastri • Interazione all'interno del sistema dei 3 pilastri • Decesso per malattia o infortunio • Prestazioni assicurative (sociali / private) • Diritto alle prestazioni • Disegnare la grafica • Tipi di contratto di assicurazione sulla vita • Scelta dei beneficiari • Privilegio ereditario

Unità di formazione

Contenuto grezzo

Pensionamento

- Previdenza nel sistema di 3 pilastri
- Interazione all'interno del sistema di 3 pilastri
- Prestazioni assicurative (sociali o private)
- Disegnare la grafica
- Tipi di contratto di assicurazione sulla vita
- Base di un fondo di investimento
- Vantaggi e svantaggi della banca rispetto all'assicurazione
- Privilegio fiscale
- Promozione della proprietà della casa
- Prelievo di capitale

Contenuti grezzi delle unità formative 3° anno di apprendistato

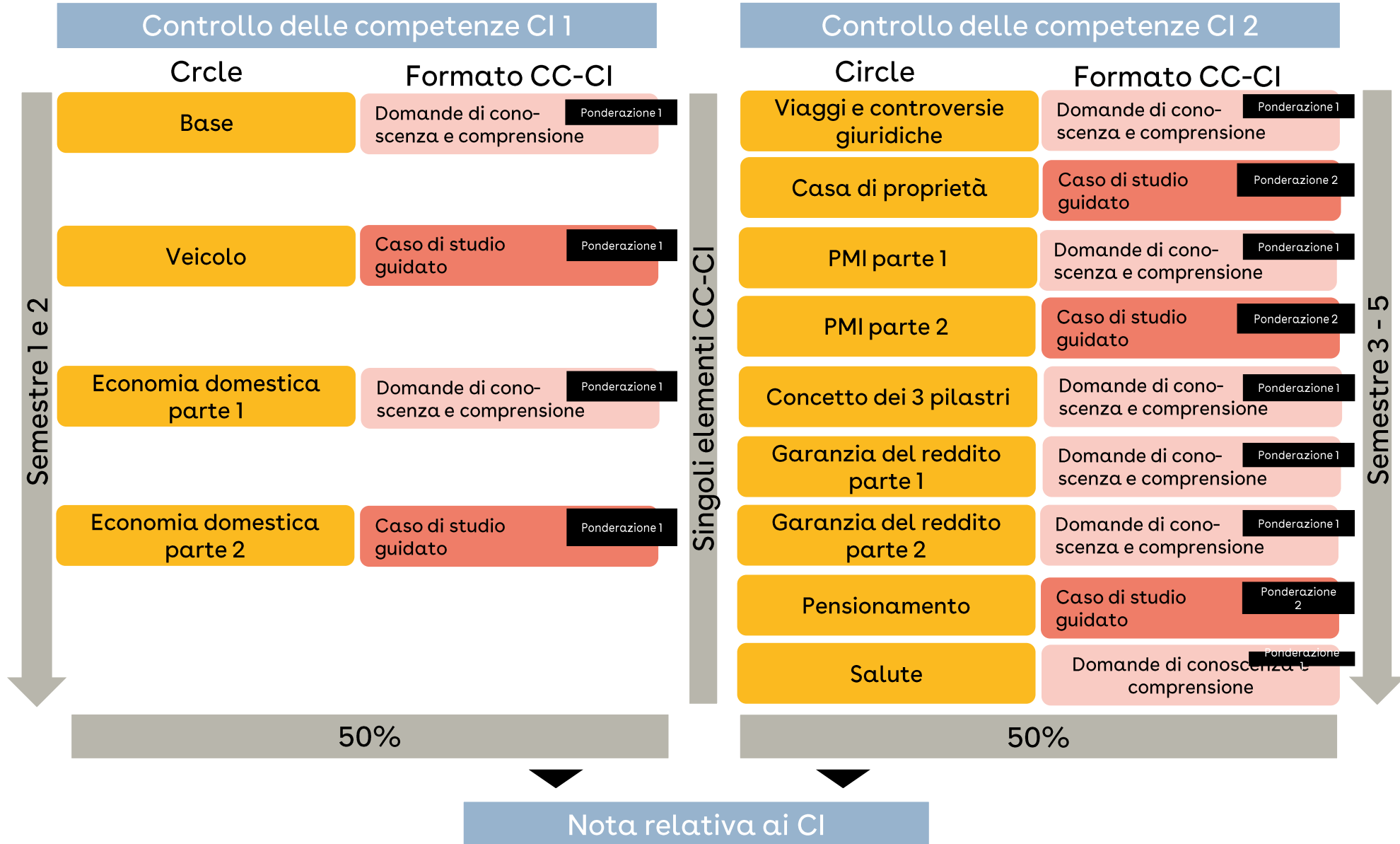
Unità di formazione	Contenuto grezzo
3° anno di apprendistato	
Salute	<ul style="list-style-type: none">• Assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie• Panoramica e base giuridica• Persone assicurate• Prestazioni assicurate• Sospensione della copertura infortuni --> Interfaccia con la LAINF• Ambito locale• Modelli assicurativi• Partecipazione ai costi• Premi assicurativi• Opzioni di risoluzione, scadenze• Inadempienza nei pagamenti (premi, partecipazione ai costi)• Tendenze nel settore sanitario <ul style="list-style-type: none">• Assicurazione sanitaria integrativa volontaria ai sensi della LCA• Panoramica e base giuridica• Eventuali assicurazioni complementari come spese mediche (medicinali, medicina complementare, spese di trasporto e di soccorso, ausili, ecc.), copertura all'estero, assicurazioni ospedaliere complementari, assicurazioni dentarie complementari, assicurazioni di capitale complementari, assicurazioni di indennità giornaliera• Tipi di tariffa <ul style="list-style-type: none">• Assicurazione infortuni• Interlocuzione di LAMaI, LAINF, LAINF complemento e assicurazione privata contro gli infortuni• Panoramica e base giuridica• Persone assicurate• Moduli possibili (spese mediche, indennità giornaliera, indennità giornaliera ospedaliera, eccedenza salariale, indennità forfettaria, esonero per colpa grave o copertura della differenza)

Unità di formazione	Contenuto grezzo
Preparazione agli esami parte 1	• Struttura e procedura
Preparazione agli esami parte 2	• Simulazione d'esame

Controlli delle competenze CI



Controlli delle competenze CI (CC-CI)



Requisiti minimi per i controlli delle competenze CI

- Ne deriveranno due controlli delle competenze, ciascuno dei quali sarà costituito da almeno **una valutazione dell'apprendista**.
- Ogni controllo delle competenze comprende **un'unità di corso di almeno tre giorni**.
- Per ogni valutazione degli apprendisti, il rispettivo ramo di formazione ed esame seleziona la metodologia per le due controlli delle competenze formative in linea con il rispettivo formato di formazione.
- Almeno due dei seguenti metodi sono utilizzati nell'ambito di un controllo delle competenze (vedere pagina 80):
 - Domande di conoscenza e di comprensione
 - Caso di studio guidato
- Il controllo delle competenze 1 deve essere presentata entro il **15 agosto del secondo anno di apprendistato** (per facilitare il cambio di ramo e l'ingresso degli impiegati di commercio CFP), il controllo delle competenze 2 in conformità con le norme di attuazione della procedura di qualificazione per gli impiegati di commercio AFC entro il **15 maggio del terzo anno di tirocinio**.

Controlli delle competenze CI (1)

Controlli delle competenze CI 1 - (1° e 2° semestre)

üCircolo K	Metodo	Oggetto / Criteri di prestazione
Introduzione	Nessun CC	
Base	Domande di conoscenza e comprensione	Settore assicurativo e diritto
Veicolo	Caso di studio guidato	Verifica di una polizza assicurativa per veicoli a motore d2.pv.ci3: Spiegano i servizi e i prodotti del ramo assicurativo. (C2) c3.pv.ci11: Valutano con competenza le soluzioni assicurative comuni (C3).
Economia domestica parte 1	Domande di conoscenza e comprensione	Nozioni di base sull'assicurazione cose e dell'assicurazione economia domestica
Economia domestica parte 1	Caso di studio guidato	Gestire un caso di sinistro c3.pv.cc7: Illustrate le disposizioni di legge in caso di richieste di risarcimento e prestazioni. c3.pv.cc8: Illustrate le principali esigenze dei clienti in caso di sinistro.

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%.

Regime transitorio 1/2

2022/2023 (aumento del 10% per il passaggio parziale a favore dello sviluppo):

- 1° anno di apprendistato: CHF 730 (in precedenza 680)
- 2° anno di apprendistato 650 (in precedenza : 580)
- 3° anno di apprendistato 650 (in precedenza 580)

2023/24 (primo anno di transizione):

- 1° anno di apprendistato: CHF 1'000 (Orfo 2023)
- 2° anno di apprendistato 650 (Orfo 2012)
- 3° anno di apprendistato 650 (Orfo 2012)

Regime transitorio 2/2

2024/25 (secondo anno di transizione):

- 1° anno di apprendistato: CHF 1'000 (Orfo 2023)
- 2° anno di apprendistato: CHF 1'600 (Orfo 2023)
- 3° anno di apprendistato 650 (Orfo 2012)

2025/26 (completamente convertito):

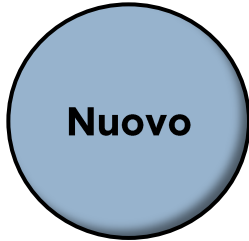
- 1° anno di apprendistato: CHF 1'000 (Orfo 2023)
- 2° anno di apprendistato: CHF 1'600 (Orfo 2023)
- 3° anno di apprendistato 600 (Orfo 2023)

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)

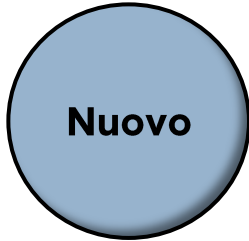


Cosa c'è di nuovo?

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)

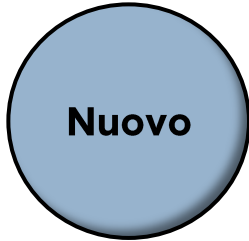


Cosa c'è di nuovo?

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:
 - 1^a offerta: gli apprendisti acquisiscono solide competenze orali e scritte come nella 1^o lingua straniera (quando si sceglie l'ambito a scelta «Seconda lingua straniera»).
 - 2^a 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").

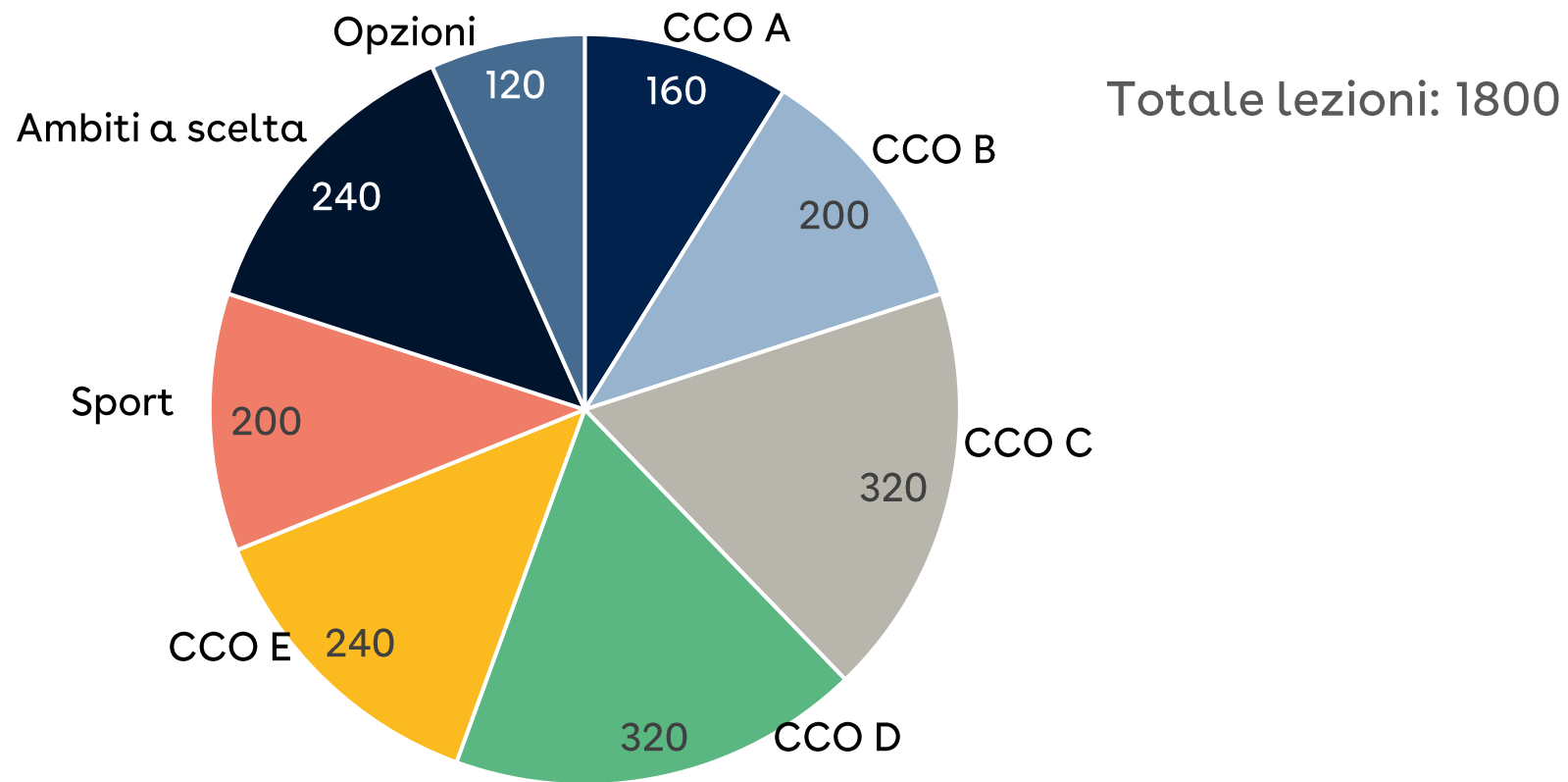
Procedura di qualificazione: Gli esami finali della scuola professionale ora durano 1 ora in forma orale e 3,75 ore in forma scritta. Come prima, gli apprendisti di tutte e tre i luoghi di apprendimento ricevono note relative all'insegnamento professionale, che sono anche inclusi nel certificato finale.

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).

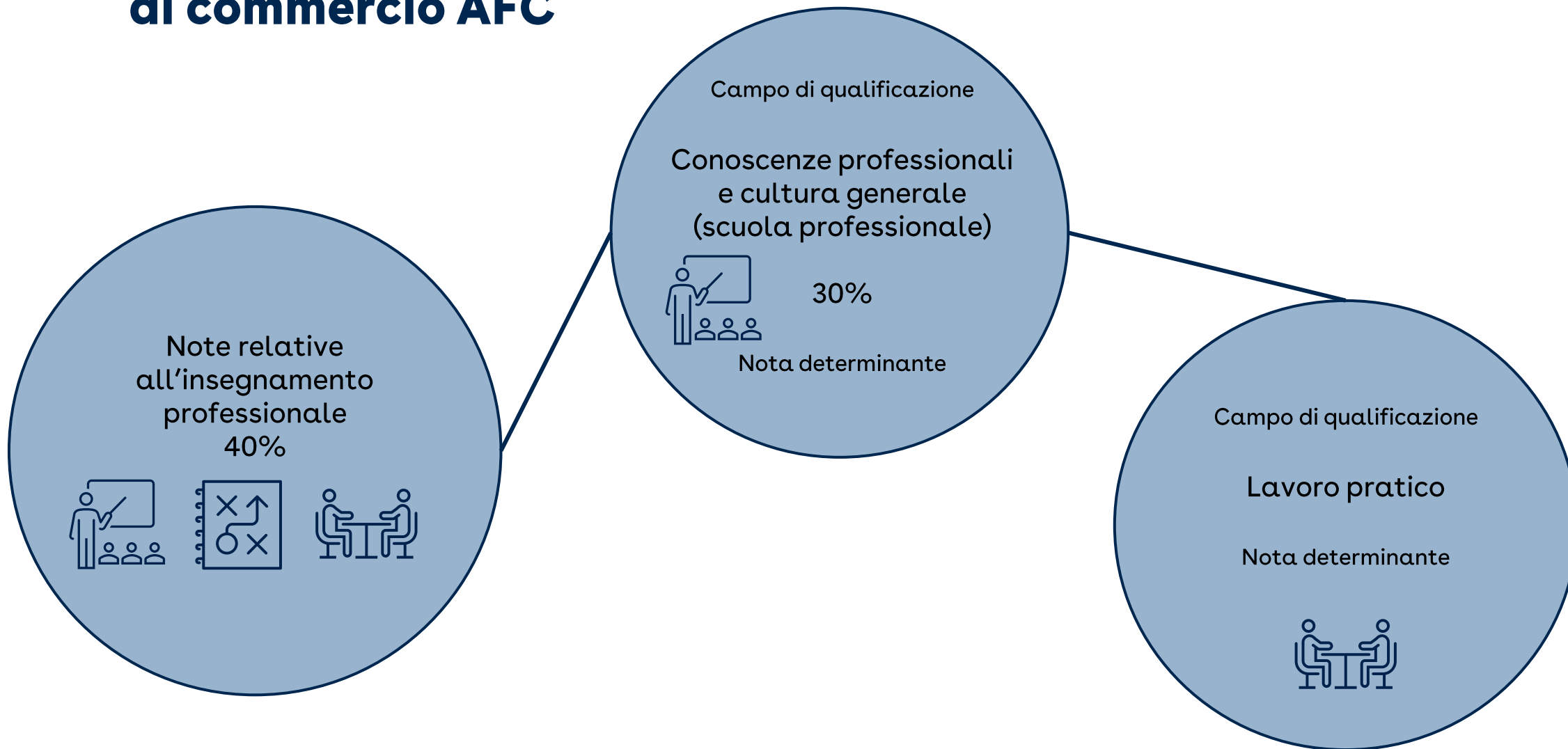
Tabella delle lezioni - Totale per i tre anni di apprendistato



- Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen
- Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld
- Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen
- Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen
- Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt
- Sport
- WPFB
- Option

La procedura di qualificazione

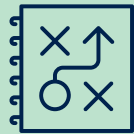
Procedura di qualificazione con esame finale per impiegate/i di commercio AFC



Note relative all'insegnamento professionale



Competenze professionali e cultura generale (scuola professionale)
Nota dalla media di 6 pagelle
Ponderazione 50% (ogni CCO 20%)



Corsi interaziendali
Nota derivante dalla media dei due controlli delle competenze
Ponderazione 25%



Formazione nella pratica professionale
Nota derivante dalla media di tutte e 6 i controlli delle competenze
Ponderazione 25%



Campo di competenze A - 30 minuti - orale

- 15 min. di **presentazione** seguita da **domande di concretizzazione e comprensione**
- 15 min. di lavoro sui **casi d'uso** relativi a «Stile di vita individuale» e Promozione dello sviluppo sostenibile



Campo di competenze B - 75 minuti - scritto

- **Lavoro su casi** con diverse attività secondarie, ad esempio analisi del compito, preparazione dei documenti di pianificazione
- In un sottocompito, il prodotto testuale viene valutato nella lingua regionale



Campo di competenze C - 75 minuti - scritto

- Utilizzando diverse **simulazioni di azione, coordinare** i processi di lavoro sulla base delle risorse coordinare (ad es. organizzare l'evento, redigere il budget, scrivere una e-mail in una LS, preparare il rendiconto)
- Viene valutata la completezza e la correttezza dell'azione



Campo di competenze D - 30 minuti - orale (lingua regionale e lingua straniera)

- Svolgere un **gioco di ruolo** di 15 minuti (compresi 5 minuti di preparazione) in una **lingua straniera**
COd1 e COd2 comprendono salute, informazioni/consigli su problemi, congedo
- 15 min. per due **incidenti critici** (situazioni di successo-critiche) con focus su COd3 e d4
 - 5 min. per l'IC in LR, valuta l'implementazione della **tecnica di comunicazione**
 - 10 min. per l'IC nella LR regionale, viene valutata la **capacità di argomentare** e rispondere a **domande di concretizzazione e giustificazione**



Campo di competenze E - 75 minuti di scrittura

- **Lavoro sul caso**, valutazione dell'uso mirato delle tecnologie
- Incarico di supporto a un'azienda per la pubblicazione di determinati argomenti (ad esempio, ricerca, valutazione, presentazione, rispetto delle linee guida sulla protezione dei dati)



Condizioni quadro

- Max. 30 minuti di preparazione
- Durata dell'esame 50 minuti
- Almeno 2 diversi metodi di esame
- Dal maggior numero possibile di CCO
- La ponderazione per CCO può essere determinata dall'AFA

Il candidato dimostra di saper svolgere le attività richieste in modo tecnicamente corretto e in conformità alle esigenze e alla situazione. L'esame valuta se le CO possono essere attuate in situazioni professionali molto concrete.

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



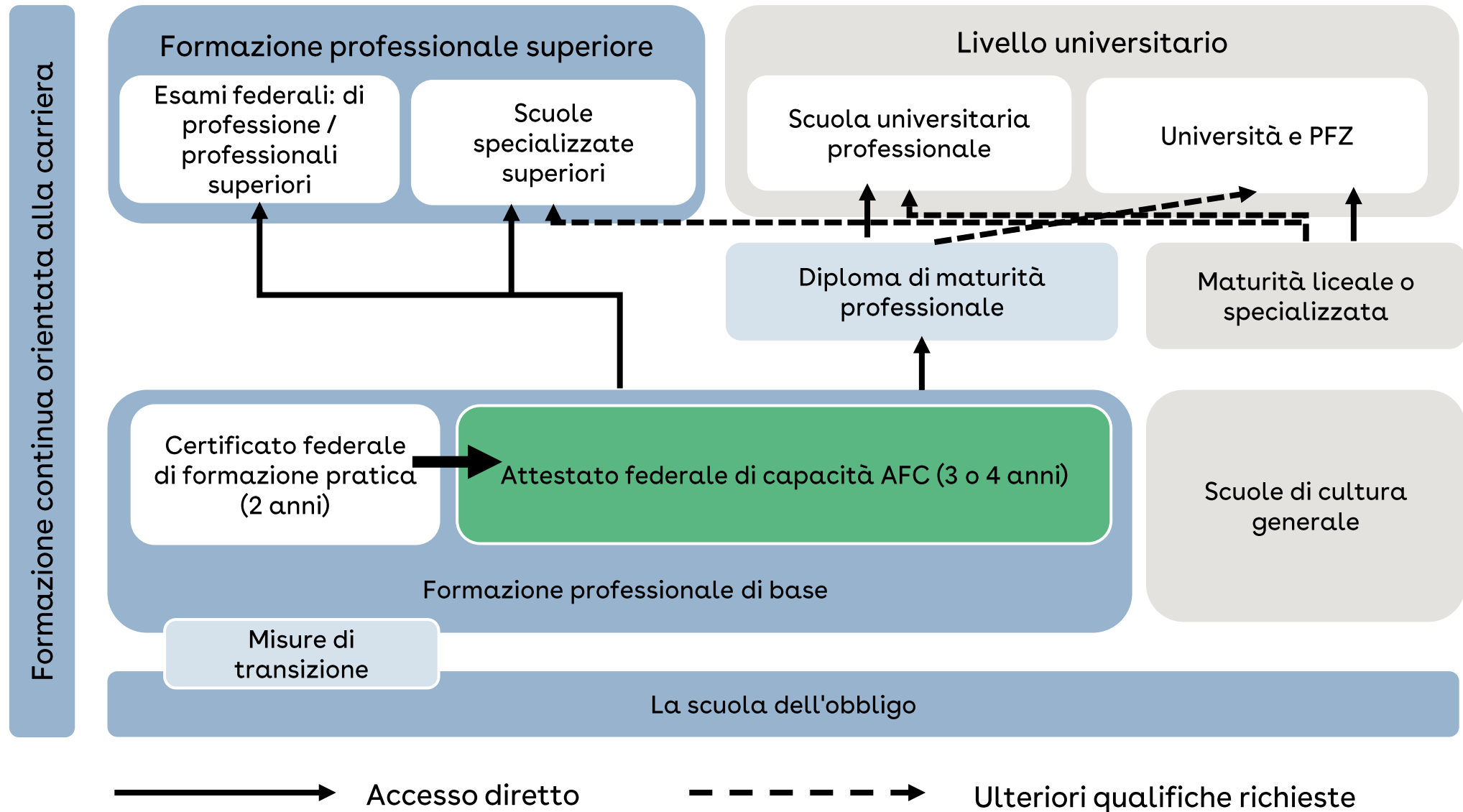
Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

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 fundamentalmente. 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...

nachwuchsentwicklung@vbv-afa.ch

uek_support@vbv-afa.ch

[Sito](#) web dell'AFA (AFA / Organizzazione / Sede)

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

Sviluppo delle giovani leve
AFA / VBV

