

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



---

Autore AFA  
Versione V3  
Data 11. giugno 2024

## Indice dei contenuti

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
1.1	Scopo di questa guida	3
1.2	Abbreviazioni	3
<b>2</b>	<b>Documenti di base rilevanti per la formazione commerciale di base nelle assicurazioni private (secondo l'Orfo 2023): Link</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Panoramica della formazione commerciale di base</b>	<b>5</b>
3.1	Profilo di qualificazione e competenze	5
3.2	Formazione in tre luoghi di formazione	6
3.3	Ambienti di apprendimento nei luoghi di apprendimento	8
<b>4</b>	<b>Formazione in azienda</b>	<b>9</b>
4.1	Pianificazione della formazione e operativa	9
4.2	Lavori pratici	10
4.3	Griglia delle competenze con domande guida	10
4.4	Documentazione dell'apprendimento	11
4.5	Qualificazione semestrale	11
4.5.1	Controllo delle competenze aziendale	12
4.5.2	Rapporto di formazione	13
4.5.3	Colloquio di qualificazione	14
<b>5</b>	<b>Corsi interaziendali</b>	<b>14</b>
5.1	Scopo dei corsi interaziendali	14
5.2	Ambiente di apprendimento myAFA	14
5.3	Media di apprendimento	15
5.4	Bring Your Own Device (BYOD)	15
5.5	Struttura CI	15
5.6	Controllo delle competenze	17
<b>6</b>	<b>Procedura di qualificazione</b>	<b>18</b>

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo di questa guida

Queste linee guida contengono tutti i principi vincolanti per la formazione in azienda, nei corsi interaziendali e per la procedura di qualificazione. Gli allievi vengono familiarizzati con gli elementi che li riguardano nell'ambito del primo corso interaziendale. L'Associazione per la formazione professionale del settore assicurativo (AFA) ha redatto la guida sulla base dell'Ordinanza sulla formazione (Orfo) 2023. La guida è un ausilio per i discenti, i formatori professionali e i formatori del settore assicurativo privato.

## 1.2 Abbreviazioni

AFC	Attestato federale di capacità
CC	Controllo delle competenze
CC-CI	Controllo delle competenze nei corsi interaziendali
CI	Corso interaziendale
CO	Competenza operativa
CSRFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (nuovo FOCOS)
FOCOS	Formazione Commerciale Svizzera (in precedenza CSRFC)
GC	Griglia delle competenze
LP	Lavoro pratico
OV	Obiettivo di valutazione
Orfo	Ordinanza sulla formazione
PQ	Procedura di qualificazione

## 2 Documenti di base rilevanti per la formazione commerciale di base nelle assicurazioni private (secondo l'Orfo 2023): Link

- FOCOS (in precedenza CSRFC), [Ordinanza sulla formazione 2023](#) (Atti normativi in materiale di formazione)
- FOCOS (in precedenza CSRFC), [Piano di formazione 2023](#) (Atti normativi in materiale di formazione)
- FOCOS (in precedenza CSRFC), [Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione](#) (Strumenti di attuazione)
- FOCOS (in precedenza CSRFC), [Raccomandazioni esecutiva ai Cantoni](#) (Strumenti di attuazione)
- AFA, [Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali nel ramo assicurativo privato](#) (CI)
- AFA, [Guida per i corsi interaziendali nel ramo assicurativo privato](#) (CI)
- AFA, [Programma quadro per i corsi interaziendali nel settore assicurativo privato](#) (CI)

### 3 Panoramica della formazione commerciale di base

#### 3.1 Profilo di qualificazione e competenze

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, le **competenze da acquisire** e il livello dei requisiti della professione. Indica le qualifiche che un impiegato di commercio deve possedere per svolgere con competenza la professione al livello richiesto. Le seguenti competenze si applicano agli apprendisti della professione di impiegato di commercio AFC nei tre luoghi di apprendimento:

Aree di competenza	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	
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	<b>Finanze</b> 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 	<b>Lingua nazionale:</b> d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale	<b>Lingua straniera:</b> 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 	<b>Tecnologia:</b> e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale	<b>Tecnologia:</b> e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi



Competenze operative in tutti e tre i luoghi di apprendimento



Copertura solo nella scuola professionale



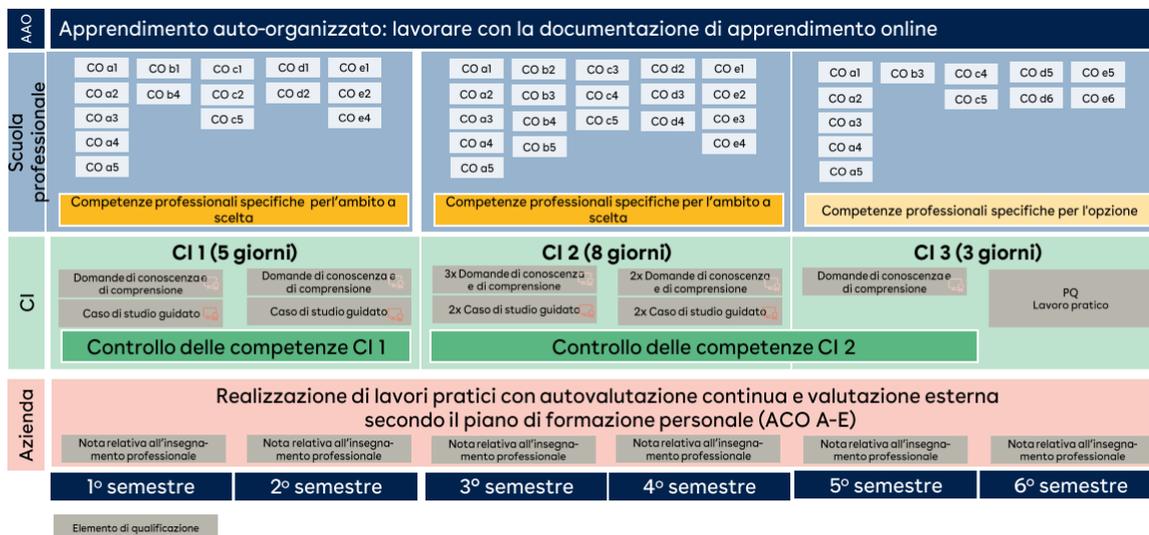
Scelta dell'opzione per il 3° anno di apprendistato (verso la fine del secondo anno di apprendistato)



Obiettivi di valutazione specifici del ramo

### 3.2 Formazione in tre luoghi di formazione

La seguente panoramica mostra l'interazione tra le tre sedi di apprendimento della scuola di formazione professionale, dei corsi di formazione professionale e dell'azienda, sulla base di competenze comuni:



#### Azienda

45 lavori pratici > senza opzioni nel 3° anno di apprendistato (min. 3-4 per semestre, min. 9 specifici per il ramo)

6 controlli delle competenze operative (1 per semestre)

#### Corsi interaziendali

16 circles CI (per un totale di 16 giorni di presenza)

2 controlli delle competenze

#### Scuola professionale

1-2 giorni alla settimana di scuola professionale

6 note semestrali

### L'azienda

In azienda, l'attenzione è rivolta all'esperienza pratica e all'acquisizione e all'approfondimento delle conoscenze del ramo. Le competenze professionali richieste vengono acquisite o costruite attraverso un lavoro pratico concreto. Durante il semestre, le competenze sono collegate a compiti pratici, realizzati e documentati. I compiti pratici vengono valutati e riflessi con l'aiuto della griglia delle competenze. Alla fine del semestre, il supervisore prepara il controllo delle competenze aziendale, conduce il colloquio di qualificazione e prepara il rapporto di formazione.

### Corsi interaziendali

Nei corsi interaziendali, gli apprendisti acquisiscono conoscenze specifiche del ramo assicurativo privato e approfondiscono le loro competenze professionali (comprese le capacità di riflessione). I corsi interaziendali supportano la formazione in azienda e integrano la formazione scolastica. I corsi interaziendali comprendono due controlli delle competenze con elementi individuali, come domande di conoscenza e di comprensione, e casi di lavoro guidati.

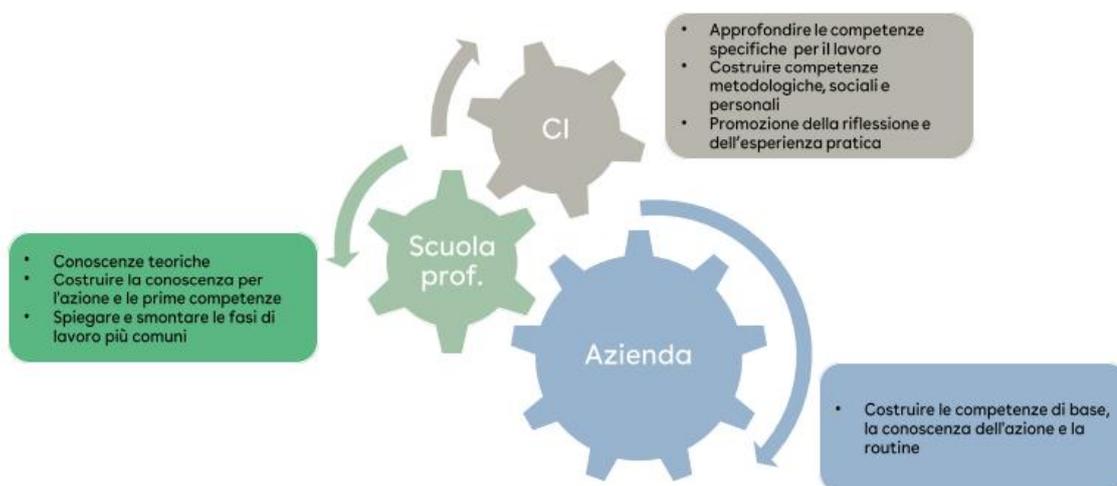
### Scuola professionale

Le lezioni della scuola professionale si tengono due giorni alla settimana nei primi due anni di formazione e un giorno nel terzo anno. In caso di conseguimento della maturità professionale, sono previsti due giorni di lezione in tutti e tre gli anni di apprendistato. Oltre ai contenuti didattici comuni, sono disponibili le seguenti opzioni di personalizzazione:

**Ambiti a scelta A e B per il 1°/2° anno di apprendistato:** seconda lingua straniera / lavoro di progetto interdisciplinare (con parte orale della seconda lingua straniera).

**Opzioni per il 3° anno di apprendistato:** finanza, comunicazione nella lingua nazionale (lingua standard), comunicazione nella lingua straniera, tecnologia.

Il diagramma seguente mostra l'interazione delle tre luoghi di formazione:



### 3.3 Ambienti di apprendimento nei luoghi di apprendimento

Per consentire una formazione specifica per i gruppi d'interesse nei tre luoghi di apprendimento, vengono utilizzate le piattaforme/ambienti di apprendimento elencati di seguito.



L'ambiente di apprendimento myAFA è un nuovo strumento digitale sviluppato appositamente per l'AFA e sarà introdotto successivamente per tutti i corsi dell'AFA. Sono in corso le fasi di ottimizzazione e di ulteriore sviluppo.

#### Nota di implementazione:

**time2learn:** manuali/video esplicativi su [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) / [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch) (pagina di ingresso)

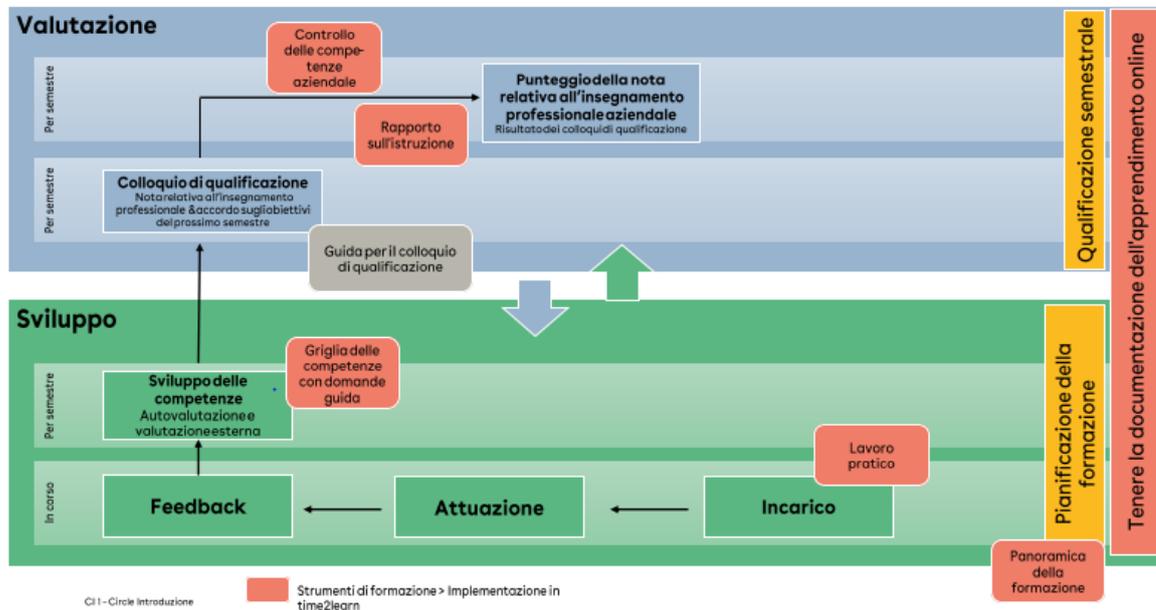
**myAFA:** [myAFA \(vbv-afa.ch\)](http://myAFA(vbv-afa.ch))

La registrazione dei nuovi apprendisti avviene ogni anno in agosto.

#### Nota sui mezzi di apprendimento delle scuole professionali:

Molte scuole professionali lavorano con i mezzi di apprendimento professionale (elementi operazionali) sviluppati da FOCOS (in precedenza CSRFC). Se la scuola o le scuole professionali in questione lavorano con questi mezzi di apprendimento, l'azienda formatrice deve acquistare una licenza per la piattaforma di apprendimento Konvink, che consente agli apprendisti di accedere ai mezzi di apprendimento della scuola professionale. È possibile acquistare facoltativamente una licenza aggiuntiva per i formatori IFP. Per ulteriori informazioni, consultare le informazioni fornite dalla scuola/e professionale/i corrispondente/i.

## 4 Formazione in azienda



La formazione in azienda è controllata attraverso la piattaforma di apprendimento "time2learn" e gli strumenti corrispondenti sono disponibili su time2learn. L'utilizzo della piattaforma di apprendimento time2learn è obbligatorio per tutte le aziende formatrici del ramo assicurativo privato. Gli strumenti di implementazione sono disponibili per gli utenti su time2learn. I costi di licenza per time2learn sono inclusi nel prezzo dei CI. Le nuove aziende formatrici possono richiedere l'accesso alla piattaforma di apprendimento time2learn all'AFA, team Sviluppo giovani leve. L'amministratore dell'azienda è responsabile della registrazione dei vari formatori e apprendisti.

### 4.1 Pianificazione della formazione e operativa

Nella pianificazione della formazione e operativa vengono stabiliti i contenuti e la sequenza della formazione in azienda. Nel piano di formazione, il supervisore stabilisce in quale semestre l'apprendista lavorerà su quali lavori pratici. Devono essere completati almeno 3-4 lavori pratici per semestre e si deve garantire che tutte le competenze siano coperte alla fine della formazione con gli lavori pratici completati (per un totale di almeno 22 lavori pratici) e che almeno 9 lavori pratici specifici per il ramo siano implementati durante i sei semestri.

Nel redigere il piano di formazione, è consigliabile coordinare i contenuti e lo svolgimento della formazione con gli altri due luoghi di apprendimento per garantire uno sviluppo ottimale delle competenze. Un modello di piano di formazione in formato Excel è disponibile all'indirizzo <https://www.vbv.ch/it/> (Percorsi di formazione – Impiegata/o di commercio AFC Assicurazione privata (2023) – Informazioni per le aziende). Questo modello contiene un piano di formazione con i requisiti minimi. Il modello Excel può essere adattato alle proprie esigenze. Si consiglia di implementare la pianificazione definitiva in time2learn.

**Nota di implementazione:**

time2learn: [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch) / FORMAZIONE / Campi di lavoro e Piano operativo

**4.2 Lavori pratici**

I lavori pratici supportano l'implementazione delle competenze e delle azioni centrali nell'azienda formatrice e sono lo strumento più importante per gestire lo sviluppo delle competenze degli apprendisti. Svolgono i lavori pratici direttamente nel loro lavoro quotidiano e in questo modo acquisiscono le competenze professionali. Successivamente, documentando e riflettendo sulla loro esperienza nella documentazione di apprendimento, sviluppano ulteriormente le loro competenze professionali. I lavori pratici si basano sugli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione. I lavori pratici consistono in un punto di partenza, compiti e istruzioni su come procedere. Le griglie delle competenze con le domande guida e i criteri di competenza fanno parte dei lavori pratici. Questi possono essere assegnati dai formatori professionali e pratici e dagli apprendisti. Possono anche essere lavorati più volte allo scopo di migliorare e riflettere.

**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).

**Note sull'implementazione:**

time2learn: [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch):

FORMAZIONE / Campi di lavoro e piano operativo

DOCUMENTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO / Competenze operative / lavori pratici

**4.3 Griglia delle competenze con domande guida**

L'esecuzione dei lavori pratici viene valutata dall'apprendista e dal suo supervisore. A tale scopo si utilizzano le griglie delle competenze corrispondenti e le relative domande guida.

**Nota di implementazione:**

**time2learn:** [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch): FORMAZIONE e DOCUMENTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

#### 4.4 Documentazione dell'apprendimento

Nella documentazione dell'apprendimento su time2learn, i formatori professionali ricevono uno stato di attuazione dei lavori pratici, nonché l'autovalutazione e la valutazione esterna delle competenze per ciascun apprendista.

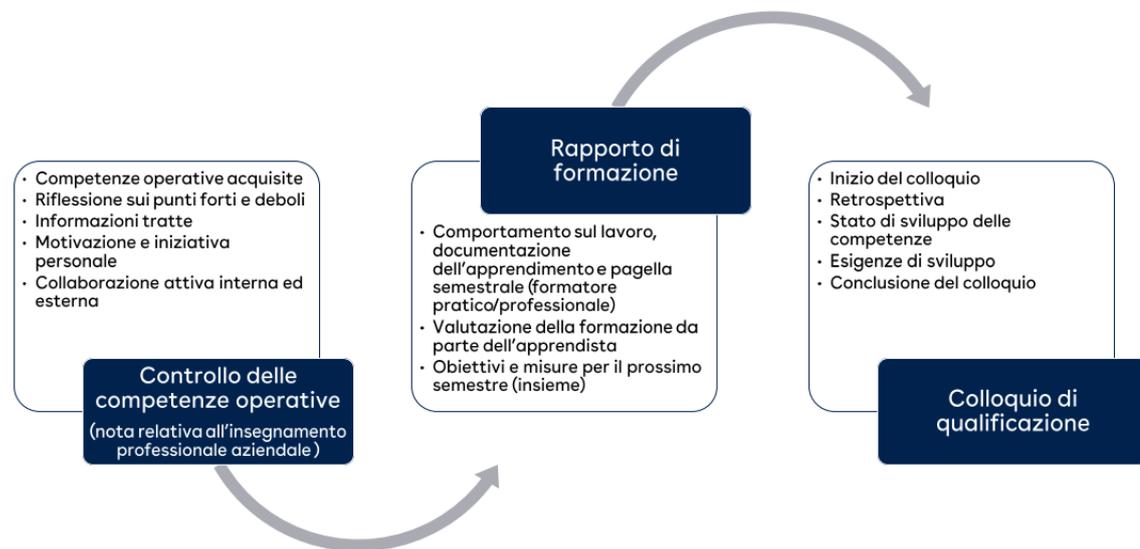
Nell'eDossier possono essere documentati diversi risultati di apprendimento, ad esempio rapporti sul rapporto periodo di prova, attestati e certificati, diari di apprendimento, i passi in più, progetti interni, ecc.

**Nota di implementazione:**

**time2learn:** [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch): DOCUMENTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO ed eDossier

#### 4.5 Qualificazione semestrale

La qualificazione semestrale con i seguenti strumenti di implementazione ha luogo una volta per semestre.



**Nota di implementazione:**

**time2learn:** [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch): QUALIFICAZIONE / Qualificazione semestrale

#### 4.5.1 Controllo delle competenze aziendale

Alla fine di ogni semestre, il formatore professionale registra le prestazioni dell'apprendista sotto forma di controlli delle competenze aziendale. A tale scopo, su time2learn è disponibile una griglia di valutazione predefinita. La valutazione si basa sul rapporto di formazione. I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste sono incluse nel calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale aziendale.

##### Criteri di valutazione

- Criterio di valutazione 1: Competenze d'azione raggiunte
- Criterio di valutazione 2: Riflettere i punti di forza e di debolezza
- Criterio di valutazione 3: Ricavare risultati
- Criterio di valutazione 4: Dimostrare motivazione e spirito di iniziativa
- Criterio di valutazione 5: Collaborazione attiva interna ed esterna

##### Valutazione e ponderazione

Colloquio di qualificazione		
Criterio di valutazione	Punti	Punti raggiunti
Competenze operative acquisite	0-3	x4
Riflessione sui punti forti e di deboli	0-3	x1
Informazioni tratte	0-3	x1
Mostrare motivazione e iniziativa personale	0-3	x1
Collaborazione attiva interna ed esterna	0-3	x1
<b>Punteggio totale</b>	<b>0-15</b>	<b>0-24</b>

### Termini di consegna dei controlli delle competenze aziendali (nota relativa all'azienda)

1° anno di tirocinio

Controllo delle competenze operative aziendale 1 entro il 15 agosto  
(inizio del 2° anno di tirocinio)

Controllo delle competenze operative aziendale 2 entro il 15 agosto  
(inizio del 2° anno di tirocinio)

2° anno di tirocinio

Controllo delle competenze operative aziendale 3 entro il 15 agosto  
(inizio del 3° anno di tirocinio)

Controllo delle competenze operative aziendale 4 entro il 15 agosto  
(inizio del 3° anno di tirocinio)

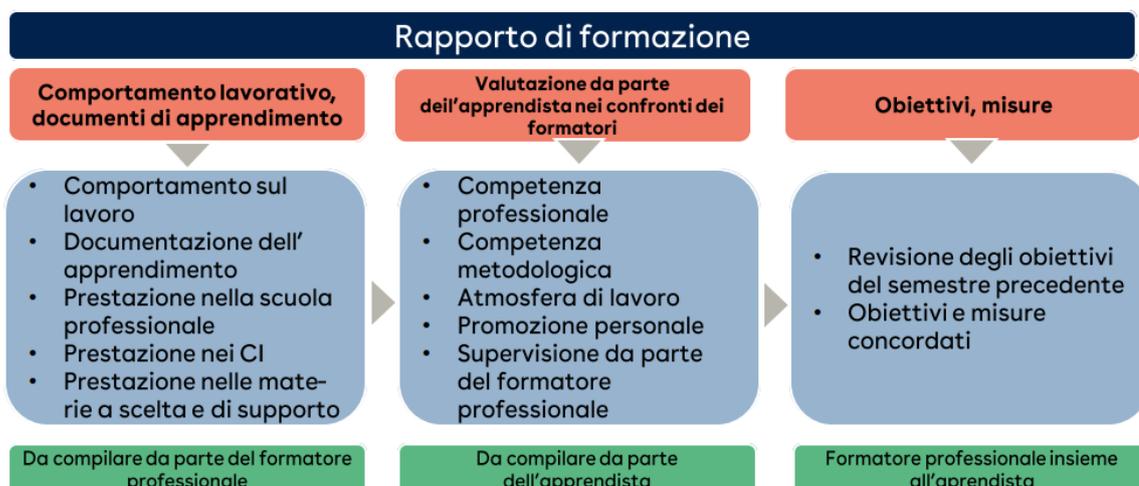
3° anno di tirocinio

Controllo delle competenze operative aziendale 5 entro il 15 agosto  
(verso la fine del 3° anno di tirocinio)

Controllo delle competenze operative aziendale 6 entro il 15 agosto  
(verso la fine del 3° anno di tirocinio)

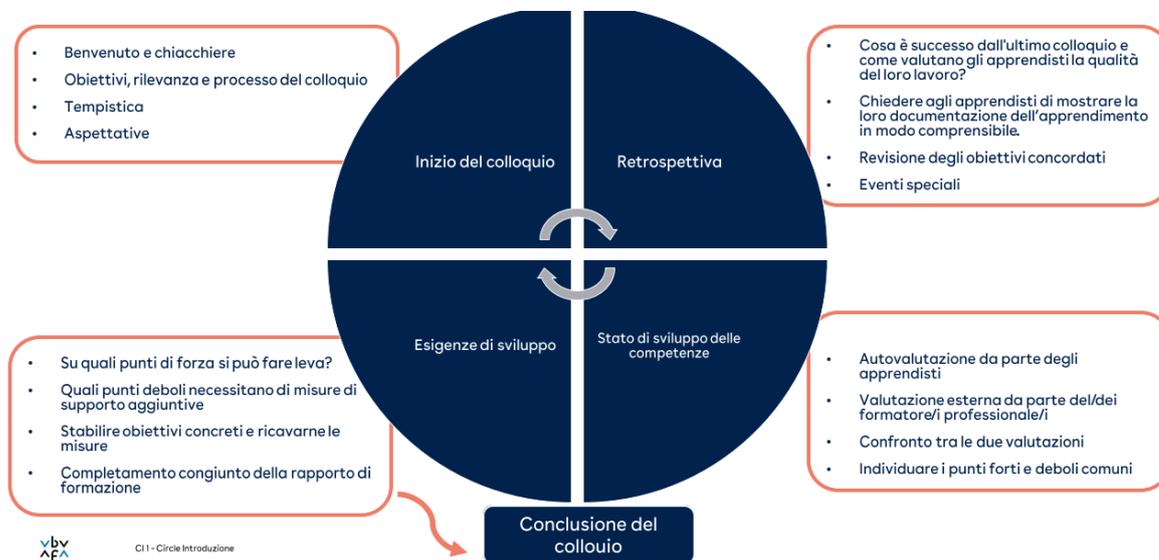
### 4.5.2 Rapporto di formazione

Lo schema seguente mostra le tre fasi del rapporto di formazione: la valutazione delle prestazioni e del comportamento lavorativo dell'apprendista da parte del supervisore, la valutazione dell'apprendista nei confronti del supervisore e gli obiettivi e le misure concordati congiuntamente.



### 4.5.3 Colloquio di qualificazione

La seguente panoramica illustra il processo del colloquio di qualificazione: inizio del colloquio, retrospettiva, stato di sviluppo delle competenze e necessità di sviluppo.



## 5 Corsi interaziendali

### 5.1 Scopo dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali integrano la formazione in azienda e hanno lo scopo di introdurre gli apprendisti alle competenze e alle conoscenze commerciali di base del ramo assicurativo privato. Hanno lo scopo di preparare gli apprendisti alla formazione pratica nell'azienda formatrice e di porre le relative basi. Durante il loro successivo lavoro nell'azienda di formazione, gli apprendisti devono praticare, consolidare e approfondire le competenze di base apprese durante il corso nel modo più indipendente possibile. I corsi impartiscono competenze specifiche del ramo e servono a garantire le prestazioni dell'esame aziendale. La base per l'insegnamento delle competenze specifiche del ramo è costituita dalle competenze, dalle situazioni di lavoro e dagli obiettivi di valutazione elencati nel piano di formazione per il ramo assicurativo privato.

### 5.2 Ambiente di apprendimento myAFA

I CI sono supportate dall'ambiente di apprendimento myAFA. Un'unità formativa è chiamata Circle. Ogni Circle è strutturato allo stesso modo e contiene le fasi

- della preparazione,
- della formazione (giorno di presenza) e
- del trasferimento.

Il diagramma seguente mostra la struttura schematica dei Circles.



#### Nota di implementazione:

myAFA: [myVBV \(vbv-afa.ch\)](http://myVBV(vbv-afa.ch))

La registrazione dei nuovi apprendisti avviene ogni anno in agosto.

### 5.3 Media di apprendimento

I supporti didattici sono disponibili nell'ambiente di apprendimento digitale myAFA pro Circle. I sei manuali del materiale didattico [youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance) non devono più essere acquistati per gli apprendisti. In forma stampata, possono essere acquistati su base volontaria e a proprie spese presso Compendio Bildungsmedien AG, [www.compendio.ch](http://www.compendio.ch).

### 5.4 Bring Your Own Device (BYOD)

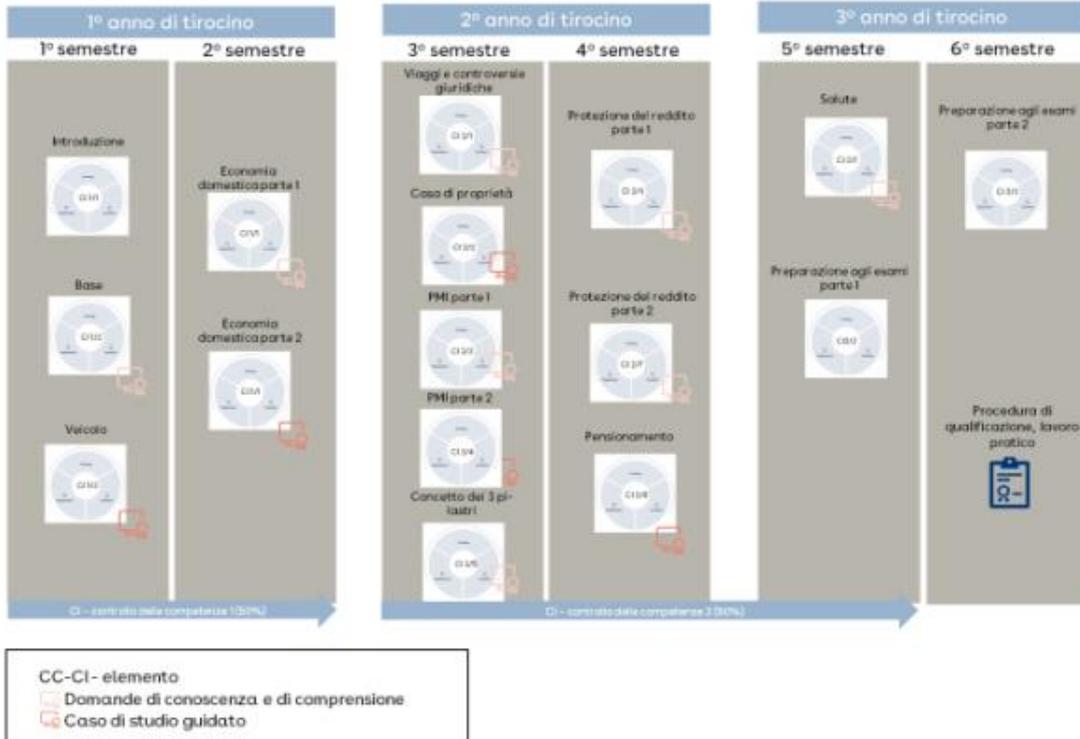
I dispositivi mobili sono diventati uno strumento di lavoro indispensabile a scuola e al lavoro. Per questo motivo, l'AFA gestisce i CI secondo il principio BYOD. Gli apprendisti portano con sé il proprio dispositivo elettronico (laptop) ai CI e alla scuola professionale. Informazioni dettagliate: cliccare [qui](#) (Corsi interaziendali [CI]).

### 5.5 Struttura CI

I CI contengono un totale di 16 Cercles. Sono suddivisi come segue:

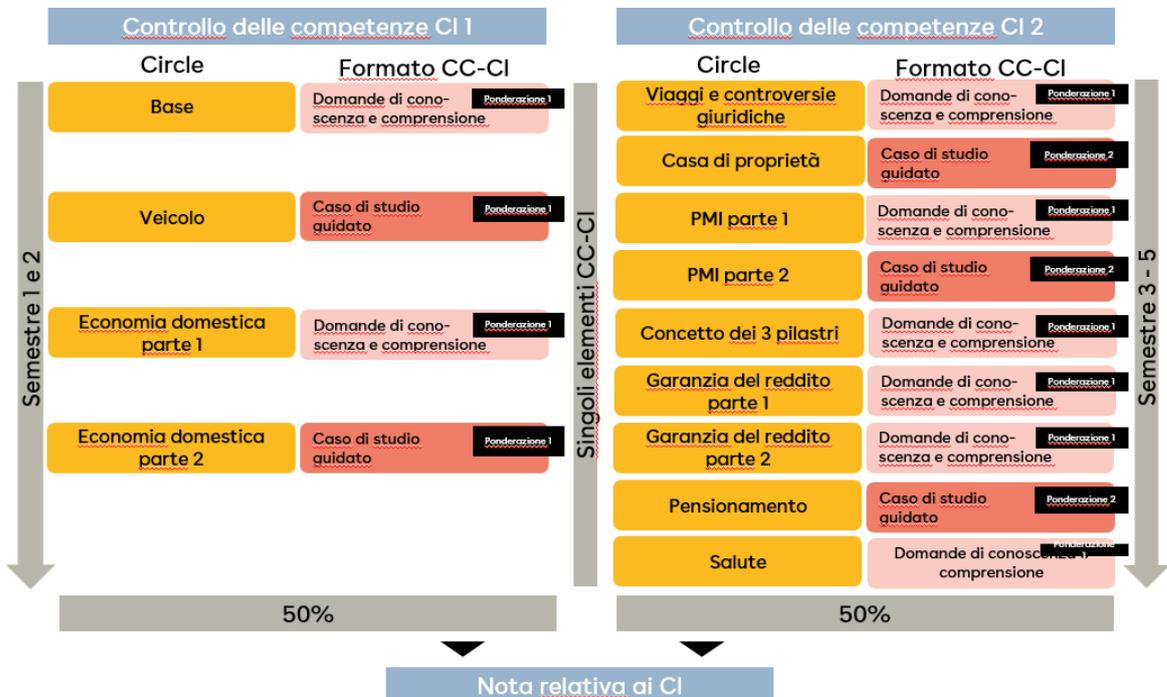
- 5 Circles nel 1° anno
- 8 Circles nel 2° anno
- 3 Circles nel 3° anno

La seguente panoramica mostra la struttura del CI con l'assegnazione degli argomenti e degli elementi i controlli delle competenze CI (cfr. punto 4.6).



## 5.6 Controllo delle competenze

Nel corso dell'apprendistato è necessario ottenere due controlli delle competenze CI (CC-CI). Essi costituiscono la base della nota relativa ai CI e sono inclusi nella procedura di qualificazione.



Come mostrato nel diagramma, vengono utilizzati due elementi del CC-CI, che costituiscono la base per i due controlli delle competenze CI (nota relativa ai CI). Per l'attuazione di questi elementi, l'apprendista deve essere concesso il tempo di lavoro prescritto. Di seguito sono riportate le cifre chiave degli elementi dei CC-CI.

- Domande di conoscenza e di comprensione**  
 Test online in myAFA, 20-30 minuti per ogni test; risoluzione del test sul posto di lavoro entro 14 giorni dal giorno di presenza corrispondente; valutazione elettronica.  
 Gli apprendisti devono presentare una **dichiarazione di onestà** che attesti che completeranno i test in conformità con il regolamento.
- Caso di lavoro guidato**  
 Attuazione pratica degli obiettivi di valutazione / contenuti trattati nella giornata di presenza CI, paragonabile al lavoro pratico dell'azienda. Implementazione in myAFA. Il tempo richiesto è stimato in 4-6 ore.  
**Termine di consegna:** entro 30 giorni dalla corrispondente giorno di presenza CI.  
**Valutazione:** entro 30 giorni dal termine di consegna.
- Archiviazione dei documenti CC-CI**  
 I documenti relativi ai CC-CI sono archiviati in forma elettronica in myAFA. Il periodo di conservazione è di almeno un anno dall'apertura del risultato complessivo dopo il completamento della procedura di qualificazione aziendale o dopo il completamento della rispettiva procedura di ricorso valida.

## 6 Procedura di qualificazione

<b>Note relative all'insegnamento professionale</b> (tutti i luoghi di apprendimento) Ponderazione: 40%	Nota della scuola professionale – Ponderazione: 50%
	Nota del controllo delle competenze aziendale – Media dei 6 punteggi, arrotondata a uno o più mezzi punteggi. – Ponderazione: 25%
	Controllo delle competenze CI – Media delle 2 note, arrotondata alle note intere o alle mezze note – Ponderazione: 25%
<b>Campi di qualificazione "Lavoro pratico"</b> (parte aziendale)  Ponderazione: 30%  Nota determinante	– Esame orale finale del ramo di 50 minuti – Max. 30 minuti di preparazione – Arrotondati a note intere o a mezze note
<b>Campo di qualificazione "Conoscenze professionali e cultura generale"</b> (parte scolastica)  Ponderazione: 30%  Nota determinante	– Esami finali scritti e orali della scuola professionale – Ulteriori informazioni nelle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale

Le basi della procedura di qualificazione sono stabilite nell'ordinanza sulla formazione e nelle disposizioni esecutive da FOCOS (in precedenza CSRFC).

Il concetto specifico del ramo per il campo di qualificazione "Lavoro pratico" è in fase di sviluppo e dovrebbe essere disponibile entro la metà del 2024.