



---

**Campo di qualificazione**  
**"Lavoro pratico" Impiegato/a di commercio AFC**

---

**Guida per la procedura di qualificazione (PQ) del ramo assicurativo privato**

Versione 07.03.2025 (versione preliminare, soggetta a modifiche)

AFA Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

---

## Indice dei contenuti

<b>Campo di qualificazione "Lavoro pratico" Impiegato/a di commercio AFC</b>	<b>1</b>	
<b>Guida per la procedura di qualificazione (PQ) del ramo assicurativo privato</b>	<b>1</b>	
<b>Indice dei contenuti</b>	<b>2</b>	
<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
1.1	Scopo delle linee guida	3
1.2	Gruppi target della guida	3
1.3	Basi	3
<b>2</b>	<b>Organizzazione dell'esame</b>	<b>3</b>
2.1	Commissioni responsabili	3
2.2	Ruoli e responsabilità (svolgimento degli esami)	3
2.3	Iscrizione all'esame	5
2.4	Convocazione	5
2.5	Compensazione degli svantaggi	5
<b>3</b>	<b>Condizioni generali dell'esame</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Svolgimento e contenuti dell'esame</b>	<b>7</b>
4.1	Svolgimento dell'esame	7
4.2	Preparazione	7
4.3	Svolgimento dell'esame	8
4.4	Situazione iniziale del caso di studio guidato	8
4.5	Parte d'esame 1 Mini Cases	8
4.6	Esame parte 2 Critical Incident	9
4.7	Esame parte 3 Colloquio professionale	9
<b>5</b>	<b>Valutazione</b>	<b>10</b>
5.1	Ponderazione dei campi di competenze operative	10
5.2	Calcolo delle note (vedi Disposizioni esecutive)	10
5.3	Superamento dell'esame finale aziendale (vedi Disposizioni esecutive)	10
5.4	Integrazione nella procedura di qualificazione complessiva (vedi Disposizioni esecutive)	11
<b>6</b>	<b>Entrata in vigore</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Appendice: Griglia di valutazione per l'esame finale aziendale</b>	<b>13</b>

---

## 1 Introduzione

---

### 1.1 Scopo delle linee guida

Queste linee guida specificano le disposizioni di attuazione della procedura di qualificazione con esame finale per il programma di formazione professionale di base per apprendisti commerciali nel settore assicurativo privato e si riferiscono all'area di qualificazione "Lavoro pratico".

Le linee guida sono pubblicate dall'Associazione per la formazione professionale del settore assicurativo AFA.

---

### 1.2 Gruppi target della guida

La guida si rivolge principalmente alle persone candidate, ai periti principali (o capi periti), ai periti d'esame e ai formatori/-trici professionali, nonché agli insegnanti delle scuole professionali e ai formatori/-trici di corsi interaziendali.

---

### 1.3 Basi

Le basi legali su cui si fondano questa guida sono nel capitolo 2 delle "Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale sull'ordinanza sulla formazione professionale e il piano di formazione per impiegati di commercio AFC".

---

## 2 Organizzazione dell'esame

---

### 2.1 Commissioni responsabili

La rete Sviluppo delle giovani leve (composta da rappresentanti selezionati delle nostre aziende formatrici) è responsabile della strategica e della gestione del campo di qualificazione "Lavoro pratico" nel ramo assicurativo privato.

L'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA è responsabile del coordinamento specifico del ramo necessario per l'attuazione.

L'attuazione viene effettuata dai periti principali in collaborazione con le autorità cantonali e in conformità con la guida e i principi dell'Associazione per la formazione professionale del ramo assicurativo (AFA).

---

### 2.2 Ruoli e responsabilità (svolgimento degli esami)

#### Periti principali

I periti principali (o capi periti) sono periti d'esame nominati con mandato cantonale e responsabili dell'organizzazione degli esami finali nella loro professione. Pianificano l'esame finale, garantiscono la qualità degli esami e si mettono in contatto con le autorità cantonali.

Siete responsabili dei seguenti compiti:

- Assemblare e guidare il team di periti in materia di esami.
- Creare il piano di esame.

- I compiti d'esame vengono assegnate elettronicamente ai candidati dalla piattaforma d'esame myAFA. I periti principali possono apportare modifiche nel rispetto delle direttive di cui alla presente guida.
- Istruire i periti d'esame e, se necessario, i candidati prima dell'esame finale.
- Intervenire (solo) in caso di incidenti particolari.
- Controllare la qualità dei protocolli dopo l'esame.
- Calcolare il risultato dell'esame e trasmetterlo alle autorità cantonali.
- Concedere l'accesso ai documenti in conformità con l'autorità di esame.
- Prendere posizione nei confronti delle autorità su eventuali reclami.

Oltre ai requisiti professionali, è che abbiano preferibile esperienza nel campo degli esami, esperienza come formatore/-trice professionale, un alto livello di competenze sociali e talento organizzativo. I periti principali sono autorizzati a impartire istruzioni ai periti d'esame.

### **Periti d'esame**

I periti d'esame hanno un mandato cantonale e sono subordinati ai periti principali. Si presentano alla procedura di qualificazione preparati, svolgono gli esami e valutano i compiti d'esame.

I compiti principali sono elencati di seguito:

- Conoscono il contenuto dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.
- Conoscono le basi legali più importanti.
- Hanno familiarità con i documenti di valutazione e gli strumenti specificati.
- Sono pronti per l'esame orale.
- Controllano l'andamento degli esami dei candidati.
- Rispettano tutte le regole prescritte.
- Correggono e valutano sulla base della griglia di protocollo, nota anche come griglia di valutazione.
- Osservano le regole di valutazione e assegnano note piene o mezze note a coppie.
- Si attengono al dovere di riservatezza.
- Rispettano il segreto d'ufficio (nessuna divulgazione delle note).

Oltre alle qualifiche professionali, i periti d'esame richiedono una vasta esperienza nella formazione professionale. Sono i più stretti collaboratori dei periti principali e garantiscono la qualità della procedura di qualificazione con le loro competenze tecniche, metodologiche e sociali.

L'ambiente di apprendimento e di esame myAFA è a disposizione dei periti d'esame per la preparazione e lo svolgimento dell'esame. Gli periti d'esame ricevono i compiti parziali per le parti d'esame dei casi di studio guidati da un pool d'esame esistente.

### **Formatori/-trici professionali**

I/le formatori/-trici professionali preparano gli apprendisti all'esame finale in azienda (lavoro pratico) attraverso ai lavori pratici che consentono loro di raggiungere le competenze operative richieste per la professione.

## **Formatori/-trici CI**

I/le formatori/-trici CI informano gli apprendisti sul svolgimento e sulla struttura dell'esame finale aziendale (lavoro pratico) nell'ambito della preparazione all'esame dei due Circle 1 e 2.

---

### **2.3 Iscrizione all'esame**

Il Cantone del contratto di tirocinio o il Cantone di ammissione è responsabile dell'iscrizione all'esame. In alcuni cantoni, la viene omessa in quanto gli apprendisti sono automaticamente iscritti alla PQ con il loro contratto di tirocinio.

---

### **2.4 Convocazione**

Le date d'esame, il luogo e i mezzi ausiliari consentiti vengono comunicati agli apprendisti e alle aziende formatrici dall'organizzazione d'esame responsabile o dal perito principale almeno 4 settimane prima dell'esame aziendale finale (lavoro pratico).

---

### **2.5 Compensazione degli svantaggi**

La compensazione degli svantaggi legati all'handicap viene rilasciata dal Cantone. Il candidato deve presentare questa compensazione scritta all'organizzazione dell'esame o al perito principale entro la fine 5° semestre.

---

## **3 Condizioni generali dell'esame**

### **Controllo dell'identità**

Il candidato deve presentare un documento di identità ufficiale (carta d'identità, patente di guida o passaporto).

### **Mezzi ausiliari consentiti**

Se sono consentiti dei mezzi ausiliari, questi saranno annunciati con la convocazione al più tardi.

I periti d'esame possono utilizzare durante l'esame altri mezzi ausiliari senza annunciarlo (ad esempio, i prospetti).

L'uso o il trasporto di ausili non autorizzati, la copiatura, ecc. comporterà l'espulsione dall'esame. L'esame finale aziendale si considera fallito.

### **Arrivo in ritardo**

Se un candidato arriva in ritardo alla procedura di qualificazione, non è compito dei periti d'esame verificare la validità delle motivazioni addotte; questo è il compito del perito principale. Se la persona candidata non è palesemente responsabile del ritardo, ha diritto a un tempo d'esame non ridotto. Se possibile, i ritardi devono essere confermati da terzi (ad esempio, dalla polizia in caso di incidente o dal personale ferroviario in caso di ritardo dei treni).

## **Assenze**

Se un candidato non si presenta alla procedura di qualificazione, è necessario informarsi immediatamente presso l'azienda formatrice e/o il rappresentante legale. Il perito principale informerà l'autorità d'esame competente dell'esito dell'indagine. In caso di malattia o infortunio, la persona candidata deve presentare un certificato medico. Una nota di malattia senza certificato medico è considerata un'assenza non giustificata.

L'autorità d'esame competente deve essere informata immediatamente di eventuali assenze non giustificate. Essa deciderà se e quando l'esame potrà essere ripetuto o se dovrà essere valutato come completato e non superato.

## **Interruzione dell'esame**

In caso di infortunio o malattia, l'esame viene interrotto per la persona candidata in questione. Dopo la guarigione, l'esame può essere continuato o ripreso. La decisione spetta all'autorità d'esame cantonale (commissione d'esame).

## **Cancellazione dell'esame**

Se un candidato si allontana dal luogo d'esame senza giustificarsi, ciò può essere considerato un annullamento e il lavoro svolto sarà valutato di conseguenza come non superato. I periti d'esame registrano l'incidente nel verbale e consultano il perito principale. L'autorità d'esame cantonale deve essere informata immediatamente dell'incidente.

## **Notifica del risultato dell'esame**

I risultati dell'esame vengono comunicati ai candidati e ai/alle formatori/-trici professionali responsabili dal Cantone. Non vengono fornite in anticipo informazioni sullo svolgimento o sul risultato dell'esame o su singole parti dello stesso.

## **Procedura di reclamo**

I ricorsi sono regolati dal diritto cantonale. Il risultato verrà inviato con le istruzioni per il ricorso. L'ulteriore procedura è elencata su di esso.

---

## 4 Svolgimento e contenuti dell'esame

---

### 4.1 Svolgimento dell'esame

L'esame nel campo di qualificazione "Lavoro pratico" si svolge nella lingua nazionale locale al luogo d'esame regionale. Vengono verificate le competenze operative elencate nel profilo di qualificazione. L'esame si svolge nell'ambito di un caso di studio guidato, strutturato come segue:

Parte	Attuazione	Contenuti	Durata
Preparazione	Scritto, di solito con la piattaforma di apprendimento ed esame myAFA	Introduzione alla posizione di partenza generale e ai compiti	30 min
<b>Preparazione totale</b>			<b>30 min</b>
Esame parte 1	Orale, di solito utilizzando la piattaforma di apprendimento ed esame myAFA.	3 Mini Cases di 7 minuti ciascuna (CCO C e D)	21 min
Esame parte 2	Orale, di solito utilizzando la piattaforma di apprendimento ed esame myAFA.	1 Critical Incident (CCO C e D)	9 min
Esame parte 3	Orale, di solito utilizzando la piattaforma di apprendimento ed esame myAFA.	1 colloquio professionale (CCO B e E, eventualmente CCO A)	20 min
<b>Totale parti d'esame</b>			<b>50 min</b>
<b>Totale complessivo</b>			<b>80 min</b>

I periti d'esame lavorano con i compiti/template forniti dal ramo assicurativo privato per le singole parti dell'esame (vedi anche cifra 2.2 Ruoli e responsabilità (periti principali)).

---

### 4.2 Preparazione

I candidati utilizzano il proprio notebook/laptop durante il tempo di preparazione (durata 30 minuti) per preparare le parti d'esame del caso di studio guidato assegnato loro tramite la piattaforma d'esame myAFA.

È responsabilità delle persone candidate assicurarsi che il dispositivo sia funzionante, ad esempio cavo di alimentazione, batteria carica, accesso a Internet, ecc.

Non è consentita la creazione e la memorizzazione di schermate e foto dello schermo dei compiti d'esame e delle informazioni fornite con la piattaforma d'esame in forma elettronica sul proprio notebook/laptop, cellulare ecc.

Ulteriori informazioni e specifiche vengono comunicate con la convocazione d'esame.

---

### 4.3 Svolgimento dell'esame

L'esame si svolge utilizzando l'ambiente di apprendimento e di esame myAFA. Le considerazioni sui compiti d'esame sviluppate nella preparazione personale (30 minuti) utilizzando myAFA sono disponibili per gli apprendisti nel sistema durante l'esame.

---

### 4.4 Situazione iniziale del caso di studio guidato

Nella formazione commerciale di base nel ramo assicurativo privato, le persone candidate hanno potuto familiarizzare ampiamente con i compiti e le attività del settore assicurativo e sviluppare le relative competenze operative. Nell'ambito degli ultimi due Circle CI, hanno potuto riflettere sul proprio livello di competenza in tutti i luoghi di formazione e familiarizzare con l'esame finale "Lavoro pratico". I compiti stabiliti nelle tre parti indipendenti dell'esame prevedono che i candidati, in quanto futuri professionisti del settore assicurativo, attingano alle loro competenze pratiche nel settore assicurativo e all'esperienza maturata nell'azienda di formazione per superare con successo l'esame.

---

### 4.5 Parte d'esame 1 Mini Cases

Metodo	Mini Cases (tipo 1 e tipo 2)
Svolgimento/attuazione	Orale, 3 Mini Cases di circa 7 minuti ciascuno, per un totale di 21 minuti.
Compito	Compiti su Mini Cases (tipo 1) Le persone candidate analizzano situazioni, azioni o eventi già avvenuti per individuare errori o carenze e identificano misure e possibilità per evitare o prevenire in futuro tali situazioni.  Compiti su Mini Cases (tipo 2) Le persone candidate analizzano le azioni o gli eventi alla ricerca di errori o di carenze e identificano misure e possibilità per evitare o prevenire tali situazioni in futuro.
Valutazione	Esame della capacità della persona candidata di analizzare, riflettere, risolvere problemi, prendere decisioni e attuare decisioni in relazione a tre situazioni o azioni lavorative.
Campi di competenze operative	CCO C e D
Mezzi ausiliari	Computer portatile personale con accesso alla documentazione di apprendimento in time2learn, all'ambiente di formazione e di esame in myAFA e a Internet. Ulteriori mezzi ausiliari saranno comunicati con la convocazione d'esame.

---

**4.6 Esame parte 2 Critical Incident**

Metodo	Critical Incident
Svolgimento/attuazione	Orale, 9 minuti
Compito	Le persone candidate analizzano una situazione critica che richiede un'azione e descrivono come agiscono nella situazione corrispondente, cioè quali misure e in quale ordine adottano.
Valutazione	Esame delle capacità analitiche e decisionali, delle capacità di pianificazione e organizzazione e delle capacità di ragionamento in relazione a una critica situazione o azione.
Campi di competenze operative	CCO C e D
Mezzi ausiliari	Computer portatile personale con accesso alla documentazione di apprendimento in time2learn, all'ambiente di formazione e di esame in myAFA e a Internet. Ulteriori mezzi ausiliari saranno comunicati con la convocazione d'esame.

---

**4.7 Esame parte 3 Colloquio professionale**

Metodo	Colloquio professionale
Svolgimento/attuazione	Orale, 20 minuti
Compito	Le persone candidate riflettono in una discussione specializzata su situazioni e procedure di lavoro e argomentano i fatti tenendo conto delle rilevanti tendenze e degli sviluppi, comunicando in modo tipico del loro lavoro.
Valutazione	Esame delle capacità di argomentazione (struttura/logica o argomenti/contenuto), delle capacità di riflessione (analisi o approcci risolutivi/misure) e delle capacità di comunicazione (chiarezza/comprensibilità o termini tecnici e contesti / in relazione a una situazione o azione critica.
Campi di competenze operative	CCO B e E, eventualmente CCO A
Mezzi ausiliari	Computer portatile personale con accesso alla documentazione di apprendimento in time2learn, all'ambiente di formazione e di esame in myAFA e a Internet. Ulteriori mezzi ausiliari saranno comunicati con la convocazione d'esame.

---

## 5 Valutazione

La valutazione viene effettuata dagli periti dell'esame sulla base di criteri di valutazione predefiniti e standardizzati (vedi appendice).

---

### 5.1 Ponderazione dei campi di competenze operative

Non è possibile fornire un'indicazione precisa della ponderazione a causa dell'interconnessione dei compiti. La seguente tabella fornisce una panoramica della ponderazione dei singoli campi di competenza. Tenendo conto dei criteri di valutazione e delle domande chiave (vedi appendice la griglia di valutazione) e degli aspetti organizzativi dell'esame, compilando i compiti parziali per un esame individuale, si garantisce che un singolo campo di competenze operative non riceva una ponderazione superiore al 50%.

Campo di competenze operative	Ponderazione
<b>A: Forme lavorative e organizzative agili</b> Esame parte 3 (colloquio professionale)	0 - 10%
<b>B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso</b> Esame parte 3 (colloquio professionale)	20 - 30%
<b>C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali</b> Esame parte 1 (Mini Case) Esame parte 2 (Critical Incident)	20 - 40%
<b>D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori</b> Esame parte 1 (Mini Case) Esame parte 2 (Critical Incident)	20 - 40%
<b>E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale</b> Esame parte 3 (colloquio professionale)	10 - 20%

---

### 5.2 Calcolo delle note (vedi Disposizioni esecutive)

Il numero di punti ottenuti all'esame viene convertito in una nota con la seguente formula:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota per il campo di qualificazione "Lavoro pratico" è arrotondato a una nota intera o mezza nota.

---

### 5.3 Superamento dell'esame finale aziendale (vedi Disposizioni esecutive)

La valutazione dell'esame finale aziendale viene effettuata con note da 6 a 1. 4.0 e oltre indicano un rendimento sufficiente.

## 5.4 Integrazione nella procedura di qualificazione complessiva (vedi Disposizioni esecutive)

### Sistema complessivo di procedure di qualificazione con esame finale per impiegati di commercio EFZ



La nota complessiva della procedura di qualificazione (PQ) è composto da quanto segue:

#### Note relative all'insegnamento professionale (40%)

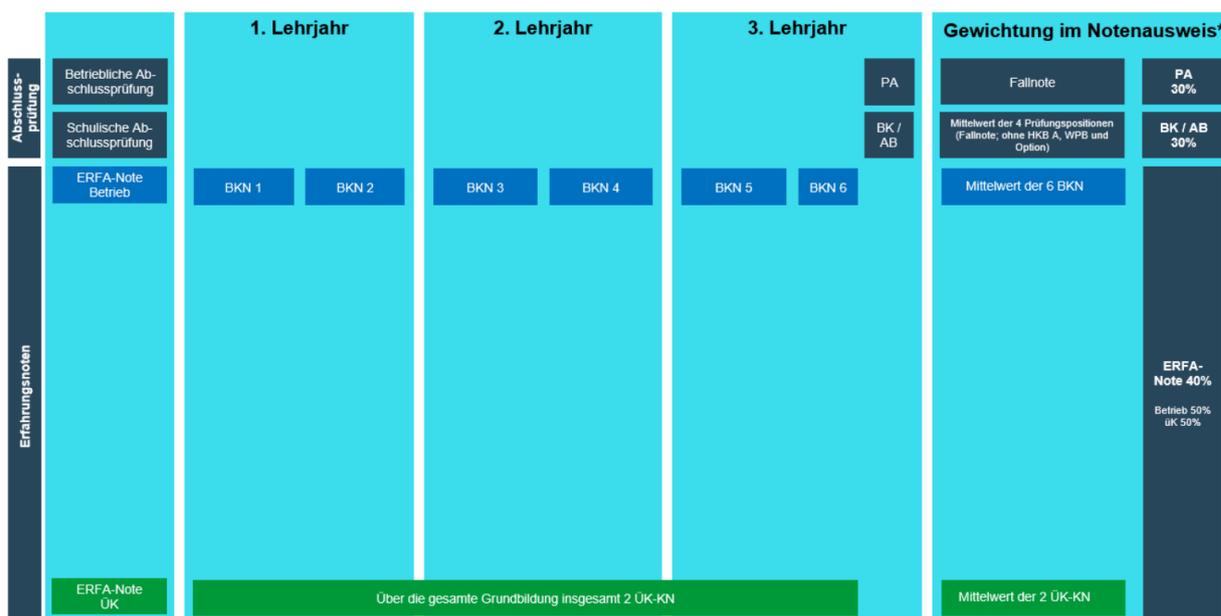
- Azienda
- Scuola professionale
- Corsi interaziendali

#### Campo di qualificazione "Lavoro pratico" (= esame finale aziendale) (30%)

#### Campo di qualificazione "Conoscenze professionali e cultura generale" (= esame finale scolastico) (30%)

La procedura di qualificazione (PQ) è superata se la nota complessiva e le note degli esami finali aziendali e scolastici (= note determinanti) sono almeno pari a 4.0.

## Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegato/a di commercio AFC "MP1"



La nota complessiva della procedura di qualificazione (PQ) è composto da quanto segue:

### Note relative all'insegnamento professionale (40%)

- Azienda
- Corsi interaziendali

### Campo di qualificazione "Lavoro pratico" (= esame finale aziendale) (30%)

### Campo di qualificazione "Conoscenze professionali e cultura generale" (= esame finale scolastico) (30%)

La procedura di qualificazione (PQ) è superata se la nota complessiva e le note degli esami finali aziendali e scolastici (= note determinanti) sono almeno pari a 4.0.

---

**6                    Entrata in vigore**

Questa guida è stata approvata da xxx.

Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA

data

[Firma]

Nome Cognome

Funzione

---

**7                    Appendice: Griglia di valutazione per l'esame finale aziendale**

(vedi documento separato)