

FAQ PQ Lavoro pratico ramo Assicurazioni private (secondo l'Orfo 2023)

(Lavoro pratico, metodi d'esame, preparazione all'esame PQ)

AFA, versione 2, 18.03. 2026 (sito web)

Informazioni di base sul documento

Le presenti FAQ contengono informazioni e indicazioni sui Circles CI di preparazione all'esame, parti 1 e 2, nonché domande e risposte su questioni frequenti che (potrebbero) sorgere in relazione all'esame finale «Lavoro pratico», ai relativi metodi d'esame e alla preparazione all'esame PQ.

Le FAQ vengono aggiornate costantemente e pubblicate al [sito web](#) dell'AFA -> Percorsi di formazione -> Impiegato/a di commercio AFC assicurazione privata (Orfo 2023) -> Informazioni generali -> Procedura di qualificazione).

Ruolo dei Circles CI di preparazione all'esame

Nei Circles di preparazione all'esame 1 e 2 non è in primo piano il ripasso delle materie, bensì l'analisi del formato d'esame e il rafforzamento della sicurezza dell'azione degli apprendisti. Il lavoro dei formatori dei corsi interaziendali si svolge consapevolmente a livello meta, ovvero osservano e accompagnano il processo di apprendimento da una prospettiva sovraordinata. L'attenzione non è rivolta al contenuto in sé, ma alla riflessione sul proprio modo di agire: come affronto un compito? Come strutturo il mio approccio? Come motivo le mie decisioni?

Attenzione al «come» anziché al «cosa»

L'obiettivo non è la trasmissione di contenuti specialistici, ma la comprensione e la pratica della logica d'esame, dei metodi e delle procedure.

L'attenzione è rivolta al modo in cui gli apprendisti sono in grado di applicare, strutturare e comunicare le proprie conoscenze in una situazione d'esame.

Accompagnamento e gestione del processo

Gli apprendisti apportano le loro conoscenze specialistiche acquisite in azienda, alla scuola professionale e durante i corsi interaziendali.

Il ruolo dei formatori dei corsi interaziendali consiste nel guidare, accompagnare e riflettere il processo di apprendimento, non nell'approfondire i contenuti.

Si tratta di promuovere il trasferimento dalle conoscenze all'azione e di consentire agli apprendisti di impiegare in modo mirato le loro competenze nel contesto d'esame.

Trasparenza e orientamento

I formatori dei corsi interaziendali chiariscono la struttura dell'esame, le aspettative relative ai ruoli, il funzionamento dei livelli di qualità e le caratteristiche di una buona risposta.

In questo modo gli apprendisti ricevono un orientamento affidabile per la loro preparazione personale.

Formazione metodologica

Un punto centrale è costituito dall'esercitazione dei tre metodi d'esame: Mini Case, Critical Incident e colloquio professionale.

Gli apprendisti devono comprendere lo svolgimento di questi formati, sapersi muovere con sicurezza al loro interno e sapere cosa ci si aspetta da loro durante l'esame.

Delimitazione dalla ripetizione tecnica

Il Circle di preparazione all'esame 1 non è una lezione specialistica. La preparazione dei contenuti per l'esame - ovvero l'approfondimento e il ripasso delle conoscenze specialistiche nel ramo Assicurazioni private - avviene in azienda, alla scuola professionale e nei Circle CI orientati ai campi di apprendimento. Nel Circle di preparazione all'esame, parte 1, l'attenzione è rivolta esclusivamente a:

- l'apprendimento e l'applicazione dei formati d'esame (Mini Case, Critical Incident, colloquio professionale),
- l'esercitazione dello svolgimento, della struttura e della gestione del tempo,
- la riflessione e la valutazione delle proprie prestazioni sulla base di livelli di qualità e criteri.

In questo modo si evita che gli apprendisti nel Circle si perdano nei dettagli tecnici. Al contrario, acquisiscono chiarezza e sicurezza su come utilizzare efficacemente le loro conoscenze in una situazione d'esame.

FAQ

Domanda	Risposta
nuova	nuova

Convocazione all'esame, compensazione degli svantaggi, opzioni / aree opzionali obbligatorie

Come funziona la convocazione all'esame?	La convocazione viene inviata circa quattro settimane prima dell'esame dall'AFA o dall'organizzazione d'esame competente. Contiene tutte le informazioni essenziali, come il luogo d'esame, l'orario, i mezzi ausiliari consentiti e, se del caso, le informazioni sulla compensazione degli svantaggi.
Ambiti a scelta e impatto sul lavoro pratico?	Gli ambiti a scelta obbligatorie non hanno alcuna influenza sull'esame finale (azienda/scuola).
Opzioni e impatto sul lavoro pratico?	Le opzioni scelte nel terzo anno di formazione con le relative competenze non influiscono sull'esame finale (azienda/scuola).
Come viene gestita la compensazione degli svantaggi ?	La compensazione degli svantaggi deve essere approvata dal Cantone e presentata all'organizzazione d'esame o al perito principale al più tardi entro la fine del quinto semestre.

Circles CI «Preparazione all'esame, parti 1 e 2»

Cosa succede se gli apprendisti pongono domande di contenuto relative alla pratica assicurativa ?	Le domande di contenuto non vengono approfondite durante la giornata di presenza nel corso interaziendale. Si incoraggia invece la riflessione <i>su dove e come</i> gli apprendisti possano acquisire o aggiornare queste conoscenze, ad esempio in azienda, nella scuola professionale o tramite i loro documenti in myAFA.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Svolgimento dell'esame, strumenti di supporto, sistema d'esame myAFA ecc.

Svolgimento dell'esame?	L'esame viene svolto con supporto digitale utilizzando la piattaforma d'esame myAFA. I candidati si preparano con il proprio notebook/laptop durante il tempo di preparazione (durata 30 minuti) alle parti d'esame del lavoro di caso guidato loro assegnate tramite la piattaforma d'esame myAFA. I candidati sono responsabili del corretto funzionamento del dispositivo durante l'intero svolgimento dell'esame: cavo di alimentazione, batteria carica, accesso a Internet garantito ecc.
Il notebook viene fornito dall'AFA o è possibile portare il proprio dispositivo?	Si applica il principio «Bring your own device», analogamente ai corsi interaziendali.
È consentito utilizzare un Apple Watch o il cellulare durante l'esame (fase di preparazione e fase d'esame) per tenere sotto controllo il tempo?	Sì.
Gli apprendisti avranno accesso in anticipo alla piattaforma d'esame myAFA (ad es. un ambiente di prova) per familiarizzarsi con essa?	Sì. Si prevede che a partire dall'inizio di aprile sarà disponibile un ambiente di prova come modulo di apprendimento aggiuntivo nell'ambito di un «Circle di scoperta dell'esame» nel percorso di apprendimento myAFA.
Quali mezzi ausiliari sono consentiti per portare con sé durante l'esame?	Computer portatile personale con accesso alla documentazione didattica in time2learn, all'ambiente digitale di apprendimento e d'esame in myAFA e a Internet. Gli mezzi ausiliari sono indicati nella «Guida per la procedura di qualificazione (PQ) del ramo Assicurazioni private», la cui versione attuale è disponibile sul sito web dell'AFA.
I candidati possono utilizzare durante l'esame gli appunti che hanno redatto autonomamente durante la preparazione o nel corso dell'esame stesso?	Sì, in linea di principio sono ammessi tutti gli mezzi ausiliari.
È possibile utilizzare strumenti di IA come ChatGPT per la preparazione?	In linea di principio, gli strumenti di IA possono essere utilizzati per la preparazione, ma con cautela: durante l'esame contano il pensiero e la comunicazione propri. Allo stesso tempo, c'è il rischio di perdere tempo e concentrazione.

<p>Gli apprendisti possono inserire il testo del compito nelle chat di IA (ad es. ChatGPT) durante il tempo di preparazione?</p>	<p>Non è consentito copiare contenuti dal sistema d'esame myAFA in strumenti di comunicazione (ad es. OneNote) o altri programmi informatici, né diffonderli. L'inserimento dei testi dei compiti nelle chat basate sull'intelligenza artificiale come ChatGPT durante il tempo di preparazione non è invece espressamente vietato. Importante: al termine del colloquio d'esame, i candidati sono tenuti a cancellare l'intera cronologia della chat sotto la propria responsabilità.</p>
<p>È consentito l'accesso alla rete intranet aziendale durante il tempo di preparazione e l'esame?</p>	<p>Sì, ma anche in questo caso vale il divieto di trasferire contenuti dal sistema d'esame alla rete intranet. Importante: nella Guida PQ, alla sezione 3, sono elencate le restrizioni relative alla comunicazione e alla copia.</p>
<p>È possibile copiare il testo del compito o è necessario trascriverlo (copia-incolla)? (ad es. per inserirlo in un'intelligenza artificiale o in Internet in generale)</p>	<p>In base allo stato attuale della piattaforma d'esame, il copia-incolla (copy-paste) dovrebbe essere possibile. Importante: nella Guida PQ, alla sezione 3, sono elencate le restrizioni relative alla comunicazione e alla copia (non consentita in OneNote). Al termine del colloquio d'esame, i candidati devono cancellare la cronologia della chat sotto la propria responsabilità.</p>
<p>Gli apprendisti possono utilizzare appunti in un documento Word o in OneNote durante l'esame?</p>	<p>Sì, in linea di principio sono ammessi tutti mezzi ausiliari. Importante: nella Guida PQ, alla sezione 3, sono elencate le restrizioni relative alla comunicazione e alla copia (non è consentito copiare dal sistema d'esame myAFA in OneNote).</p>
<p>Gli appunti in OneNote o Word utilizzati durante il colloquio d'esame vengono documentati anche nella piattaforma d'esame?</p>	<p>Nella piattaforma d'esame myAFA vengono documentati solo gli appunti scritti a mano (tramite foto o scansione al termine dell'esame) e gli appunti redatti direttamente nella piattaforma stessa. In pratica, gli appunti creati in OneNote o in qualsiasi altro programma dovrebbero essere trasferiti (copia-incolla) nella piattaforma d'esame al termine della preparazione, se si desidera che vengano documentati in myAFA.</p>
<p>Ha senso creare gli appunti di preparazione in un programma separato come OneNote invece che nella piattaforma d'esame myAFA e presentarsi all'esame con due programmi aperti?</p>	<p>Secondo la Guida PQ, non è consentito copiare contenuti dalla piattaforma d'esame myAFA in OneNote. Passare da OneNote o da un altro programma alla piattaforma d'esame durante l'esame è in linea di principio possibile, ma nella pratica spesso poco pratico: il continuo passaggio da un programma all'altro su uno schermo piccolo comporta il rischio di perdere il filo del discorso, in particolare in caso di domande di chiarimento. Inoltre, la «lettura» non corrisponde alla natura di un colloquio d'esame orale.</p>
<p>È corretto che gli apprendisti possano utilizzare documenti cartacei per la preparazione all'esame, ma non possano portarli con sé durante il colloquio?</p>	<p>Sì. Durante la fase di preparazione sono ammessi tutti i mezzi ausiliari, compresi i documenti cartacei. Durante il colloquio d'esame, i candidati possono utilizzare il proprio laptop personale, con accesso a time2learn, l'ambiente digitale di apprendimento ed esame myAFA, a Internet e agli appunti redatti durante la preparazione. I documenti cartacei possono essere portati con sé, ma di norma non sono di grande utilità durante il colloquio, poiché consultare tali documenti durante l'esame orale non è né</p>

	opportuno né adeguato (cfr. anche i criteri di valutazione nella griglia di valutazione).
Durante la preparazione è consentito prendere appunti anche a mano . Questi appunti scritti a mano utilizzati durante l'esame vengono fotografati dai periti e scansionati nel sistema d'esame myAFA ?	Sì, per la documentazione completa di tutti i materiali d'esame, gli appunti utilizzati durante l'esame ecc. vengono fotografati e caricati al termine dell'esame. Gli appunti scritti a mano, così come quelli creati o copiati in myAFA durante la preparazione, non vengono presi in considerazione nella valutazione.
Durante la preparazione nel sistema d'esame myAFA è possibile «evidenziare» elementi importanti, ad esempio nella situazione iniziale, come si farebbe con un evidenziatore su carta o con un corrispondente evidenziatore digitale nel programma PDF?	No, questo non è possibile. Tuttavia, è presente un campo note relativo alla situazione iniziale in cui è possibile «evidenziare» (sottolineare) determinati elementi. Inoltre, è possibile contrassegnare i compiti parziali, sia come promemoria sia nel caso in cui il candidato abbia un vuoto di memoria e desideri tornare su quel compito parziale.
Il tempo assegnato per ogni compito parziale deve essere rigorosamente rispettato? Chi avvia il passaggio da un compito all'altro?	Si tratta di tempi indicativi. Se un candidato completa una parte dell'esercizio prima della scadenza del tempo indicato, il perito può, d'intesa con il candidato, passare alla parte successiva. Tali esercizi devono essere contrassegnati. Se alla fine dell'esame rimane del tempo a disposizione, è possibile tornare sui compiti contrassegnati.
Ordine dei compiti parziali: i candidati possono scegliere con quale metodo iniziare? Ad esempio, se si sentono completamente a loro agio nella discussione professionale e preferiscono iniziare con questa invece che con i Mini Cases.	No, l'ordine è prestabilito: 3 Mini Cases, 1 Critical Incident e 1 colloquio professionale. Tuttavia, i compiti parziali possono essere contrassegnati nel sistema dai periti esaminatori, in modo da poterci tornare in un secondo momento, se necessario, qualora ci fosse tempo a sufficienza.
I candidati hanno una breve pausa tra una prova e l'altra ?	Di per sé non è prevista una pausa. Si consiglia di concedere ai candidati, al termine di una parte dell'esame e durante il tempo a disposizione, qualche istante (15-20") per ricomporsi e «prendere fiato». Se necessario, si consiglia di dare ai candidati l'opportunità di richiamare alla memoria la situazione iniziale sulla base di alcune parole chiave (ciò può naturalmente essere fatto anche dal perito esaminatore).
Durante l'esame è ancora possibile visualizzare la situazione iniziale della rispettiva parte di compito?	Sì, è possibile.
Durante il colloquio professionale è necessario fornire la	No, non si tratta infatti di un colloquio con un cliente.

dichiarazione relativa alla LSA 45 ?	
Il candidato riceve un feed-back sulla sua prestazione subito dopo l'esame? Quando vengono comunicati i risultati dell'esame ?	Non c'è un feedback immediato da parte dei periti al termine dell'esame; la valutazione viene comunicata successivamente per iscritto dal rispettivo cantone d'esame.
Come sono distribuiti i ruoli tra i due periti?	In linea di principio, un perito conduce il colloquio con i candidati, mentre l'altro osserva e redige il verbale. È possibile un cambio di ruoli tra i periti una sola volta (ad es. dopo i 3 Mini Cases).