

Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Assicurazione privata

**Formazione di base «Impiegata/Impiegato di
commercio con attestato federale di
capacità»**

Esemplare personale di:

Impaginazione

Mediengestaltung, Compendio Bildungsmedien AG, Zurigo

Catalogo: 17709

ISBN: 978-3-7155-4716-9

Edizione: 5ª edizione riveduta 2020

Pubblicazione: U2060

Lingua: IT

Codice: VBV 207

Stampa

Edubook AG, Merenschwand

Editrice

Associazione per la Formazione professionale nell'Assicurazione, AFA, Berna

© 2012 Associazione per la Formazione professionale nell'Assicurazione, Berna

Tutti i diritti riservati.

Questo testo non può essere riprodotto nemmeno parzialmente e in qualsiasi forma senza l'autorizzazione dell'AFA.

Indice generale

Modulo 1	Spiegazioni relative alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)
Modulo 2	Obiettivi di formazione
Modulo 3	Pianificazione della formazione aziendale
Modulo 4	Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)
Modulo 5	Unità procedurali (UP)
Modulo 6	Corsi interaziendali (CI)
Modulo 7	Procedura di qualificazione aziendale (PQ)
Modulo 8	Glossario

Introduzione

Care persone in formazione*

Cari formatori al posto di lavoro*

Benvenuti al ramo di formazione e d'esame dell'assicurazione privata! Vi auguriamo buon inizio della vostra formazione commerciale di base.

Per la maggior parte delle imprese svizzere, la formazione commerciale di base costituisce nei suoi complessivi 21 rami di formazione e d'esame, la fonte essenziale nel reclutamento di specialisti nei differenti settori economico-aziendali. L'obiettivo consiste nel mantenere e nel promuovere l'attrattiva e la concorrenzialità della formazione duale.

Il 1° gennaio 2012 è entrata in vigore l'ordinanza sulla formazione di impiegata/impiegato di commercio (con attestato federale di capacità) AFC sulla base della revisione della legge sulla formazione del 2004. L'ordinanza sulla formazione e il piano di formazione 2012 tengono conto degli sviluppi più recenti e delle condizioni-quadro dei rami di formazione e d'esame. Le nuove basi di formazione sostituiscono il regolamento applicato dal 2003.

I profili «formazione di base» (profilo B), «formazione di base estesa» (profilo E) e «formazione di base estesa» con maturità professionale («profilo M») si differenziano per le esigenze soltanto nella parte scolastica. La formazione aziendale è identica in tutti i profili.

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) vi accompagnerà nel percorso della vostra formazione e costituisce la base principale della formazione e della procedura di qualificazione nel settore aziendale. Essa rappresenta il «copione» per quanto riguarda i contenuti e lo svolgimento della formazione commerciale di base e deve fungere da punto d'orientamento per la persona in formazione, per il formatore al posto di lavoro e per i periti UP.

Agire in funzione delle competenze professionali, delle esigenze della clientela e saper lavorare in team sono fattori di successo decisivi per il vostro futuro. Per poter applicare e valutare tali competenze, nel modulo 2 trovate obiettivi di formazione che realizzerete nella pratica nel corso della formazione al posto di lavoro e nella teoria in occasione dei cosiddetti corsi interaziendali. Nel corso della vostra formazione di base, elaborerete 6 situazioni di apprendimento e di lavoro formulate dettagliatamente nel modulo 4.

Partecipare, mostrare spirito d'iniziativa e responsabilità sono qualità indispensabili per poter svolgere un'attività commerciale. Per promuovere e sviluppare tali competenze, durante la vostra formazione imparerete a riconoscere, illustrare e analizzare i processi operativi. Nel modulo 5 ricevete inoltre ulteriori informazioni e incarichi in merito alle cosiddette unità procedurali. Nel corso della vostra formazione sarete confrontati con 2 unità procedurali.

Per elaborare le nozioni specifiche del ramo dell'assicurazione privata disponete inoltre del nuovo strumento didattico youngprofessional@insurance.

Vi auguriamo tanto divertimento e successo nella vostra formazione commerciale di base per il ramo dell'assicurazione privata.

V B V / A F A

Berna, aprile 2020

* Le denominazioni seguenti si riferiscono sempre a persone di entrambi i sessi: persona in formazione, formatore al posto di lavoro, cliente (uomo, donna).

Modulo 1

Spiegazioni relative alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Indice

1.	Scopo	9
2.	Struttura	10

1. Scopo

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) dell'assicurazione privata funge da strumento ausiliare per la formazione aziendale ed è destinata ai formatori al posto di lavoro come anche alle persone in formazione.

Per le persone in formazione

La DAP funge da mezzo ausiliare per:

- controllare a che punto è la propria formazione → Modulo 2
- realizzare il programma di formazione individuale → Modulo 3
- svolgere e valutare le situazioni di apprendimento e di lavoro → Modulo 4
- elaborare le unità procedurali → Modulo 5
- frequentare i corsi interaziendali → Modulo 6
- applicare la procedura di qualificazione → Modulo 7

Per i formatori

La DAP funge da base e punto di partenza per:

- pianificare una formazione aziendale strutturata ed elaborare un programma di formazione aziendale → Moduli 2 e 3
- pianificare, svolgere e valutare le situazioni di lavoro e di apprendimento → Modulo 4
- pianificare, svolgere e valutare le unità procedurali → Modulo 5
- informarsi in merito ai corsi interaziendali → Modulo 6
- applicare la procedura di qualificazione → Modulo 7

Per i periti principali e per i periti UP

La DAP funge da base e da punto di partenza per:

- i criteri di valutazione → Modulo 5
- la valutazione delle UP inoltrate → Modulo 5
- la procedura di qualificazione

All'inizio della formazione di base, le persone in formazione ricevono un esemplare personale della Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni dell'assicurazione privata, nella quale saranno introdotte in occasione del primo corso interaziendale.

L'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC, il piano di formazione, ulteriori documenti ufficiali e informazioni basilari possono essere consultati sul sito dell'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione (AFA).

2. Struttura

All'inizio dell'apprendimento e durante il suo decorso, le persone in formazione scoprono come si svolge l'apprendimento e imparano i nuovi concetti della formazione commerciale di base. La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) funge da base per tale realizzazione ed è strutturata come segue:

Modulo n.	Contenuto	Spiegazioni
0	Indice generale e introduzione	Breve introduzione alla DAP e alla formazione di base Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
1	Spiegazioni relative alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)	Panoramica su scopo e struttura
2	Obiettivi della formazione	<p>Al centro della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni vi è il catalogo degli obiettivi di valutazione, dove figura il concetto degli obiettivi fondamentali, degli obiettivi operativi e degli obiettivi di valutazione, che caratterizzano l'intera formazione di base. Le competenze professionali, metodiche, sociali e personali (MSP) sono raffigurate e spiegate in dettaglio nel cosiddetto «Cubo delle competenze».</p> <p>Seguono nello stesso modulo gli obiettivi di valutazione, che servono all'applicazione pratica delle competenze apprese nell'azienda. Questo catalogo degli obiettivi di valutazione consente alle singole persone in formazione di elaborare obiettivi parziali obbligatori e a scelta come anche competenze parziali MSP. Gli obiettivi di valutazione comprendono tanto nozioni generali quanto nozioni, attività e processi assicurativi specifici.</p>
3	Pianificazione della formazione aziendale	Informazioni sul ramo aziendale con suggerimenti per la pianificazione e l'allestimento di programmi individuali d'apprendimento
4	Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)	Commenti sullo scopo, contenuto e svolgimento di SAL
5	Unità procedurali (UP)	Commenti sullo scopo, contenuto e svolgimento di UP
6	Corsi interaziendali (CI)	Commenti sui corsi interaziendali, su loro contenuti e obiettivi
7	Procedura aziendale di qualificazione (PQ)	Commenti sulla procedura aziendale di qualificazione
8	Glossario	Spiegazione delle nozioni più importanti nella formazione commerciale di base

Modulo 2

Obiettivi di formazione

Indice

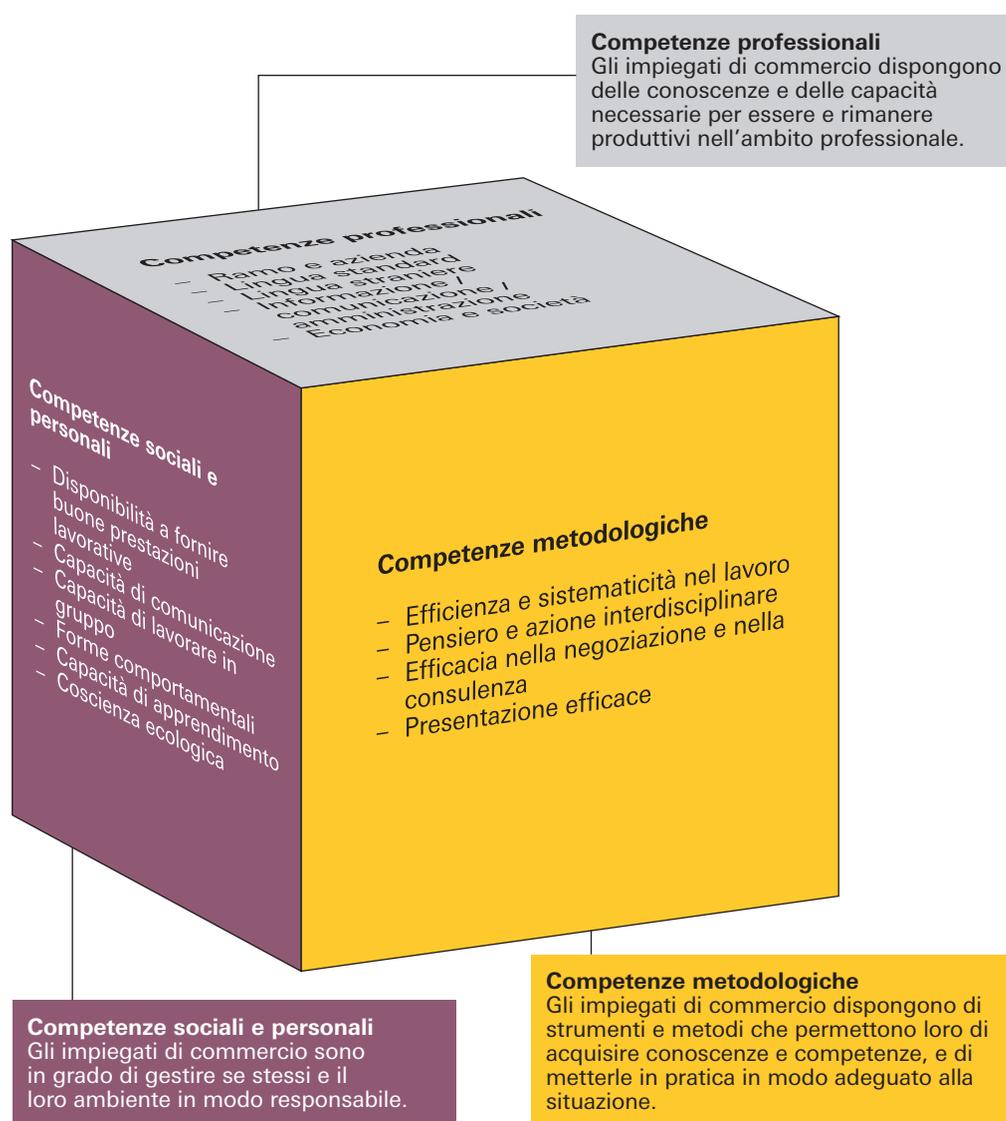
1. Competenze commerciali	13
1.1. Il cubo delle competenze commerciali	13
1.2. Struttura delle competenze operative professionali	14
2. Introduzione agli obiettivi di formazione	15
2.1. Struttura generale	15
2.2. Struttura aziendale	16
3. Elenco degli obiettivi	17
3.1. Obiettivi parziali multiuso	17
3.2. Possibilità di valutazione di obiettivi parziali	20
3.3. Spiegazioni dell'elenco degli obiettivi	20
4. Scala dei requisiti (livelli di tassonomia)	21
4.1. Elenco degli obiettivi di valutazione	22
4.2. Competenze metodologiche, sociali e personali (MSP)	71

1. Competenze commerciali

1.1. Il cubo delle competenze commerciali

Per soddisfare e gestire i requisiti professionali, gli impiegati di commercio devono disporre di competenze operative, che derivano da un insieme di categorie specifiche: competenze professionali, competenze metodologiche, competenze sociali e personali (MSP) – richieste da una determinata situazione, da un compito o dall'impostazione di un problema.

Gli obiettivi di formazione sono orientati a queste competenze operative. L'apposito cubo aiuta ad illustrare le competenze e rappresenta il fondamento ed il fulcro della formazione commerciale di base. Ogni competenza professionale deve essere associata a competenze MSP per consentire ai futuri impiegati di commercio di agire con competenza.



1.2. Struttura delle competenze operative professionali

L'illustrazione seguente mostra una panoramica delle competenze operative inserite nella formazione commerciale di base. Le competenze professionali determinanti per la formazione aziendale hanno un sottofondo grigio. Le competenze MSP valgono tanto per il settore scolastico quanto per quello aziendale.

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	

Le competenze professionali indicate non vanno considerate a sé stanti, ma costituiscono un insieme con le competenze MSP. Il capitolo «4.2 Competenze metodologiche, sociali e personali (MSP)» presenta particolari circostanziati sulle MSP.

Nel corso di un colloquio di consulenza, ad esempio, si promuovono oltre alle conoscenze professionali anche la consulenza mirata, la negoziazione come pure la capacità comunicativa.

2. Introduzione agli obiettivi di formazione

2.1. Struttura generale

Le competenze professionali vengono realizzate nell'elenco degli obiettivi a tre livelli.



Gli obiettivi di formazione esposti nell'elenco degli obiettivi di valutazione specifici al ramo e all'insegnamento sono vincolanti e determinanti per gli esami e sono considerati requisiti basilari e indispensabili per la procedura di qualificazione. Forniscono così alla persona in formazione informazioni complete e globali su quanto gli esaminandi, alla fine della loro formazione di base, hanno appreso e devono sapere per superare l'intera procedura di qualificazione.

Gli impiegati di commercio sanno che i clienti rappresentano per l'impresa il gruppo degli interlocutori più importanti. Elaborano quindi le richieste di clienti in modo competente, su misura e a loro completa soddisfazione. Essi dispongono di buone conoscenze su prodotti e servizi, di elevata competenza in materia di consulenza, applicano tecniche di vendita orientate al cliente, si indirizzano ai servizi e pretendono alla qualità professionale dei servizi offerti.

L'enumerazione degli obiettivi di valutazione e degli obiettivi operativi del ramo Assicurazione privata non corrisponde a quella applicata al piano di formazione intersettoriale. È composta in tutto di 3 cifre. Le prime due cifre dell'enumerazione del piano di formazione sono state soppresse. In caso di raffronto fra le enumerazioni, prima di ogni numero bisogna anteporre quindi 1.1.

2.2. Struttura aziendale

Un obiettivo fondamentale applicato in generale e otto obiettivi operativi compongono la rete comunitaria della struttura degli obiettivi di formazione nella parte aziendale.

Obiettivo fondamentale

L'obiettivo fondamentale per tutte le persone attive nella formazione commerciale di base presenta i seguenti aspetti:

- L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati.
- Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

Obiettivi operativi

I seguenti obiettivi operativi consolidano l'obiettivo fondamentale sopracitato per il ramo dell'assicurazione privata:

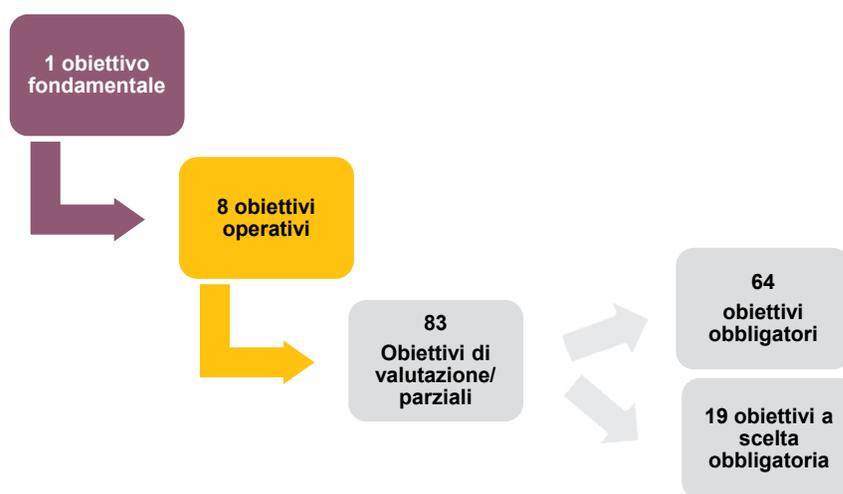
1. *Obiettivo operativo – non rilevante per il settore della formazione e d'esame dell'assicurazione privata.*
2. Obiettivo operativo – fornire consulenza ai clienti
3. Obiettivo operativo – eseguire incarichi e mandati
4. Obiettivo operativo – attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni
5. Obiettivo operativo – eseguire di compiti di amministrazione del personale
6. Obiettivo operativo – eseguire procedure economico-finanziarie
7. Obiettivo operativo – svolgere attività amministrative e organizzative
8. Obiettivo operativo – applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Obiettivi di valutazione/parziali

I rami della formazione e d'esame hanno definito sulla base degli obiettivi operativi appositi elenchi di obiettivi specifici ai rami. Perché l'elaborazione degli obiettivi di formazione possa svolgersi nel più semplice dei modi, l'assicurazione privata si mette a fuoco soltanto negli «obiettivi parziali», menzionati appresso soltanto con la semplice denominazione di obiettivo parziale. Ogni obiettivo parziale è suddiviso però in tre criteri parziali.

Nell'assicurazione privata, gli 83 obiettivi parziali sono stati suddivisi inoltre in obiettivi obbligatori e in obiettivi a scelta obbligatoria:

- 64 obiettivi obbligatori, che devono essere raggiunti da tutte le persone in formazione. Tali obiettivi possono essere scelti tanto nelle SAL quanto nelle UP e sono determinanti per la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale.
- 19 obiettivi a scelta obbligatoria. Possono essere scelti tanto per le SAL quanto per le UP, anche se non sono determinanti per la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale. Nel corso dell'intero periodo di formazione di base bisognerebbe elaborare almeno 5 obiettivi a scelta obbligatoria, con il dovuto risultato positivo.



Gli obiettivi parziali, che non entrano in linea di conto con una SAL, UP o un CI, vanno elaborati autonomamente dalla persona in formazione.

La guida didattica youngprofessional@insurance aiuta le persone in via di formazione nell'elaborazione delle conoscenze del ramo Assicurazione privata.

Competenze parziali MSP

Le competenze MSP sono state definite nei particolari con le «competenze parziali MSP». Vi sono complessivamente 22 competenze parziali MSP, nelle quali ognuna di esse presenta tre criteri parziali di valutazione.

In futuro, però, figurerà soltanto la denominazione di «competenze parziali MSP».

3. Elenco degli obiettivi

3.1. Obiettivi parziali multiuso

In via di massima, un obiettivo parziale può essere utilizzato per una SAL una sola volta. A determinate condizioni però alcuni obiettivi parziali possono essere utilizzati più volte:

- Alcuni obiettivi parziali specifici all'assicurazione possono essere utilizzati più volte a condizione che possano essere applicati a differenti generi d'assicurazione (rami). Tali obiettivi parziali figurano nell'elenco degli obiettivi con una «R» (opzione del ramo) e sono indicati nella seguente tabella.
- Se la valutazione dell'obiettivo parziale con i 3 criteri parziali presenta in una SAL precedente soltanto 0 – 3 punti di un massimo di 9 punti, la persona in formazione ha la possibilità di migliorare le sue prestazioni in una seconda SAL.

Obiettivi parziali		Ambito professionale	
		Assicurazioni di cose e assicurazioni patrimoniali	Assicurazioni di persone e assicurazioni sociali
N.	Titolo degli obiettivi parziali multiuso	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilia domestica • Oggetti di valore • RC privata • Veicoli a motore e parco veicoli • Assicurazioni di costruzione • Stabili • Commerci • Assicurazioni tecniche • Trasporti • RC per imprese • Protezione giuridica • Assicurazioni di viaggio 	<ul style="list-style-type: none"> • Malattia individuale • Indennità giornaliera collettiva • Infortuni individuale • Infortuni collettiva • Vita individuale • Vita collettiva
8.1.1	Spiegare le nozioni delle assicurazioni patrimoniali e di cose (indipendentemente dalla compagnia)	x	
8.1.2	Spiegare le nozioni sui prodotti nel settore delle assicurazioni di cose e patrimoniali (specifiche alla compagnia)	x	
8.1.3	Spiegare ad un cliente nozioni tecniche utilizzate nel settore delle assicurazioni di cose e patrimoniali	x	
8.2	Descrivere le interazioni delle assicurazioni patrimoniali e/o di cose	x	
8.3.1	Spiegare nozioni delle assicurazioni di persone (indipendentemente dalla compagnia)		x
8.3.3	Applicare le conoscenze di prodotti nel settore delle assicurazioni di persone (indipendentemente dalla compagnia)		x
8.3.4	Spiegare ad un cliente nozioni specialistiche nel settore dell'assicurazione di persone		x
8.4.1	Commentare le basi delle assicurazioni sociali		x
8.4.3	Spiegare ad un cliente nozioni specialistiche del settore delle assicurazioni sociali		x
8.6.1	Spiegare nel settore di approfondimento scelto altre possibilità relative all'offerta	x	x
8.6.2	Descrivere le varianti e gli elementi di premio nel campo d'approfondimento	x	x

Obiettivi parziali		Ambito professionale	
		Assicurazioni di cose e assicurazioni patrimoniali	Assicurazioni di persone e assicurazioni sociali
N.	Titolo degli obiettivi parziali multiuso	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilia domestica • Oggetti di valore • RC privata • Veicoli a motore e parco veicoli • Assicurazioni di costruzione • Stabili • Commerci • Assicurazioni tecniche • Trasporti • RC per imprese • Protezione giuridica • Assicurazioni di viaggio 	<ul style="list-style-type: none"> • Malattia individuale • Indennità giornaliera collettiva • Infortuni individuale • Infortuni collettiva • Vita individuale • Vita collettiva
8.6.3	Spiegare disposizioni legali e contrattuali nel campo d'approfondimento	x	x
8.6.4	Chiarire la situazione assicurativa attuale del cliente e illustrare il fabbisogno necessario nel campo d'approfondimento	x	x
8.6.5	Allestire e spiegare l'offerta assicurativa nel campo d'approfondimento	x	x
8.6.6	Confrontare i prodotti dell'azienda in cui si svolge la formazione con quelli offerti dalla concorrenza nel campo d'approfondimento	x	x
8.10.2	Descrivere compiti e processi della sottoscrizione (underwriting) compresa la gestione dei prodotti	x	x
8.10.3	Descrivere compiti e processi nel settore del trattamento dei sinistri e delle prestazioni; compresa la gestione dei servizi	x	x
8.11.1	Allestire offerte	x	x
8.11.2	Spiegare offerte	x	x
8.11.3	Controllare ed elaborare proposte pervenute	x	x
8.11.5	Trattare sinistri semplici	x	x
8.11.6	Trattare sinistri complicati	x	x
8.11.7	Valutare sinistri complessi	x	x

3.2. Possibilità di valutazione di obiettivi parziali

Per i rispettivi obiettivi parziali sono indicate le seguenti possibilità di valutazione:

- O: obiettivo d'osservazione
- C: obiettivo del colloquio
- P: obiettivo di presentazione

Si tratta semplicemente di suggerimenti. Il formatore al posto di lavoro decide nella SAL sul genere del criterio da adottare.

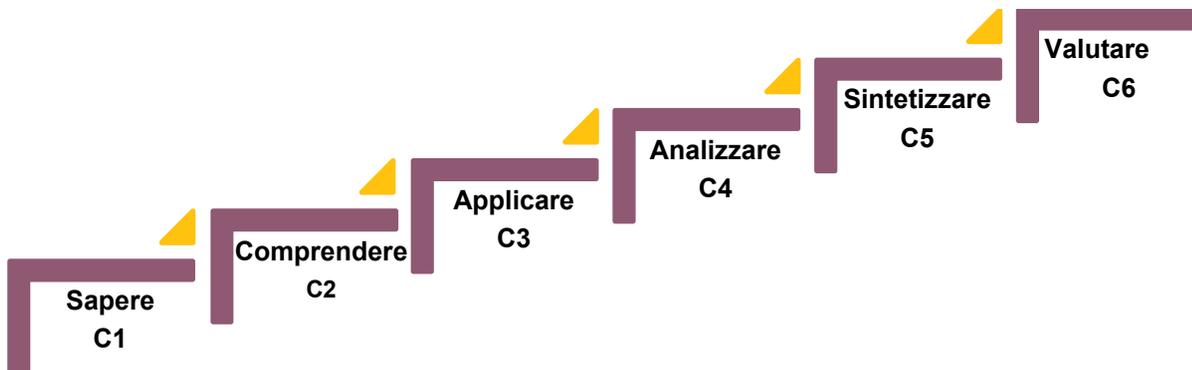
3.3. Spiegazioni dell'elenco degli obiettivi

Nell'elenco degli obiettivi di valutazione figurano nelle rispettive colonne alcune abbreviazioni che richiedono spiegazioni circostanziate come segue.

Abbre- viazione	Nozione	Spiegazione
O	Obiettivo d'osservazione	La prestazione può essere valutata nella pratica.
C	Obiettivo di colloquio	La prestazione può essere valutata simulando un colloquio fra il formatore al posto di lavoro e la persona in formazione.
P	Obiettivo di presentazione	La prestazione può essere spiegata, indicata o presentata.
R	Opzione del ramo	Obiettivo parziale che può essere scelto per differenti generi d'assicurazione (rami) (→ 3.1 Obiettivi parziali multiuso)
Ob	Obiettivo obbligatorio	Tutti gli obiettivi obbligatori devono essere elaborati e raggiunti dalla persona in formazione. Gli stessi possono essere scelti dalle SAL e dalle UP e sono determinanti per la procedura di qualificazione.
S	Obiettivo a scelta obbligatorio	Bisogna elaborare e raggiungere almeno cinque degli obiettivi parziali. Gli stessi possono essere scelti dalle SAL e dalle UP, ma non sono determinanti per la procedura di qualificazione (PQ) con l'esame finale.
CI	Obiettivi da trattare nel corso interaziendale (X)	È obbligatorio partecipare al corso interaziendale. In caso d'impedimento, la partecipazione al corso avverrà possibilmente in un'altra occasione. In caso contrario, i rispettivi obiettivi parziali vanno elaborati in occasione di uno studio autonomo. Tutti i CI sono determinanti per gli esami.
SAL	Situazione di lavoro e di apprendimento	Gli obiettivi parziali sono una componente fissa delle situazioni di lavoro e di apprendimento. Vanno sempre definiti 6 obiettivi parziali per ogni situazione di lavoro e di apprendimento. Si consiglia di scegliere gli obiettivi parziali da almeno 2 differenti obiettivi operativi. Si raccomanda inoltre di bilanciare la scelta fra obiettivi d'osservazione e obiettivi di presentazione.
MSP	Competenze metodologiche, sociali e personali	Per ogni SAL bisogna scegliere e valutare 6 competenze MSP. Si consiglia di scegliere in modo variato fra le differenti competenze.

4. Scala dei requisiti (livelli di tassonomia)

Ogni obiettivo parziale è contrassegnato (tassonomia). La tassonomia varia dal livello «C 1» o «C 2» e giunge fino al «C 6». Le abbreviazioni dei contrassegni esprimono il grado di difficoltà e il livello di approfondimento del rispettivo obiettivo parziale.



- C1** Una volta raggiunto questo obiettivo, la persona in formazione deve esporre ciò che ha appreso, come indicare ad esempio la designazione di un formulario o di una prescrizione legale. Le persone in formazione mostrano così le conoscenze acquisite in materia.
- C2** La persona in formazione, per raggiungere questo obiettivo parziale, deve capire o conoscere la logica di fondo, come ad esempio conoscere la ragione per cui si è creata la borsa azionistica per imprenditori o il motivo per cui imprese d'assicurazione si riassicurano a loro volta presso altre compagnie.
- C3** La persona in formazione trasferisce le conoscenze acquisite ad una situazione completamente nuova oppure le utilizza per un'applicazione specifica. Una persona in formazione ha imparato ad esempio ad operare con un sistema contabile X, ma si trova a proprio agio anche con un sistema contabile Y. Oppure: è stata confrontata con una decisione del tribunale federale emanata in materia di responsabilità ed è capace quindi di impostare il cambiamento in riferimento ad un servizio o ad una prestazione che dovrà fornire l'impresa in cui svolge la sua formazione.
- C4** La persona in formazione analizza un caso, una situazione complessa o un sistema e giunge autonomamente a identificarne le strutture e i principi fondamentali senza essersi familiarizzata. Esempio: in che modo un'assicurazione malattia può rimborsare sempre ai suoi assicurati le spese sopportate?
- C5** La persona in formazione va oltre. Ha un'idea concreta sul modo in cui migliorare ad esempio un programma elettronico. Oppure: propone due diverse fattispecie, conoscenze, argomenti, metodi imparati, per risolvere ad esempio un problema della vita professionale quotidiana. Ecco, quindi, qualcosa di nuovo.
- C6** La persona in formazione si fa un parere su una certa fattispecie complessa, come ad esempio su una questione di marketing, su una soluzione elettronica per la prassi quotidiana, su una regolamentazione statale, su un prodotto finanziario complesso o su un sistema di archiviazione. Così la persona in formazione sviluppa i propri punti di vista, che le consentono di giungere ad una valutazione.

4.1. Elenco degli obiettivi di valutazione

Obiettivo fondamentale – Ramo e azienda (o strutturare processi economico-aziendali)

L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati.

Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

1. Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi

Ramo di formazione e d'esame Assicurazione privata: nessun obiettivo operativo

2. Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Gli impiegati di commercio sanno che i clienti rappresentano per l'impresa il gruppo degli interlocutori più importanti. Elaborano quindi le richieste di clienti in modo competente, su appropriata misura e a loro completa soddisfazione. Essi dispongono di buone conoscenze su prodotti e servizi, di elevata competenza in materia di consulenza, applicano tecniche di vendita orientate al cliente, si indirizzano ai servizi e pretendono alla qualità professionale dei servizi offerti.

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

Competenze sociali e personali

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>2.1 Elaborare richieste dei clienti (C3)</p> <p>Elabora in modo competente le richieste dei clienti conformemente alle prescrizioni aziendali, eseguendo i seguenti lavori a misura di cliente e con cortesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ricevere domande di clienti inoltrate oralmente e/o per scritto elaborare ed evadere domande di clienti o trasmetterle a persone competenti preparare in modo comprensibile la documentazione necessaria per contattare il rispettivo cliente 	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> effettua tutti gli accertamenti necessari, definisce le esigenze in modo finalizzato ed è in grado di valutare se può elaborare autonomamente le richieste o se deve inoltrarle risponde alle domande in modo corretto o le inoltra immediatamente alla persona competente unitamente alle informazioni necessarie registra le informazioni rilevanti e documenta i contatti presi con clienti in modo verificabile 	<p>Osservare i tipi di domande (ad es. domande aperte, domande chiuse ecc.)</p>
<p>2.2 Preparare, condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)</p> <p>Conduco in modo cortese, convincente e mirato colloqui con clienti, applicando le mie nozioni su prodotti e servizi in modo finalizzato e procedendo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> preparare il colloquio con il cliente condurre il colloquio con il cliente (definire le esigenze, mostrare le varianti, spiegare l'utilità delle soluzioni scelte, tener conto di possibili obiezioni, definire l'ulteriore procedura) documentare il colloquio tenuto con il cliente ed effettuare controlli sui risultati 	<p>2.2.1 Preparare il colloquio con il cliente (C3)</p> <p>Preparo la documentazione necessaria in base a liste di controllo. Annoto in modo conciso il decorso del colloquio, che mi serve poi da filo conduttore per la conduzione del colloquio e la documentazione.</p>	O		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> redige autonomamente in modo conciso e per iscritto il filo conduttore per la conduzione del previsto colloquio, attenendosi alle direttrici aziendali emanate per la formazione redige autonomamente e in modo mirato una lista di controllo per la preparazione della documentazione necessaria struttura il filo conduttore del colloquio e la lista di controllo perché siano comprensibili anche ad un collega di lavoro 	

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>2.2.2 Condurre il colloquio con il cliente (C4)</p> <p>Conduco il colloquio con il cliente a sua misura, inserendo se necessario nel contesto i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inizio appropriato del colloquio • definizione delle esigenze • presentazione delle soluzioni e del loro valore aggiunto • Definizione dell'ulteriore procedura • Conclusione del colloquio <p>Ne annoto brevemente il contenuto.</p>	O / C		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • apre professionalmente il colloquio con il cliente, accerta le esigenze del cliente, lo ascolta attentamente e cerca di creare un'atmosfera colloquiale positiva • mostra soluzioni appropriate al cliente ed il loro valore aggiunto • annota le informazioni indicate e conclude il colloquio con una buona soluzione paritetica e una intesa sull'ulteriore procedere sostenuta da entrambe le parti 	
	<p>2.2.3 Tener conto di obiezioni (C5)</p> <p>Nel colloquio con clienti affronto obiezioni o reclami in modo professionale e tranquillo, mostro comprensione per l'esposto dei clienti, presentando oggettivamente le caratteristiche dei nostri prodotti e servizi.</p>	O / C		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • pone domande aperte per accertare l'origine delle obiezioni o reclami, ascolta attentamente cercando di mantenere un clima positivo del colloquio • mostra comprensione per le richieste del cliente senza perdere il filo del discorso • argomenta in modo oggettivo e tranquillo allo scopo di sminuire professionalmente le obiezioni 	<p>Le obiezioni sono a volte irrazionali. Il cliente dice una cosa e ne pensa un'altra.</p> <p>Conoscere diversi generi di obiezioni e reagire in occasione del colloquio</p>

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>2.2.4 Attuare le risultanze del colloquio (C3)</p> <p>Attuo prontamente, in modo corretto e orientato al cliente le risultanze del colloquio, allestendo offerte, documentazione contrattuale, conferme e altri documenti e aggiornando le informazioni sul cliente.</p>	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> sbriga i lavori richiesti in modo diligente e nei termini dovuti allestisce documenti in base alle prescrizioni aziendali e secondo quanto convenuto con il cliente documenta i lavori svolti in modo che possano essere recepiti in qualsiasi momento e in modo corretto anche da un collega di lavoro 	
<p>2.3 Gestire le informazioni e i dati del cliente (C4)</p> <p>Sono capace di gestire con chiarezza e in modo comprensibile le informazioni e i dati del cliente, ricorrendo ai sistemi o agli strumenti aziendali finalizzati alle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> analizzare clienti e gruppi di clienti registrare, archiviare, curare dati di clienti e strutturarli nell'ambito delle disposizioni vigenti 							
	<p>2.3.1 Analizzare gruppi di clienti (C4)</p> <p>Riconosco in modo autonomo i gruppi di clienti e riesco a caratterizzarli con parole mie. Commento senso e scopo della suddivisione dei gruppi di clienti.</p> <p>I miei commenti devono poter essere compresi.</p>	C / P		Ob		<ul style="list-style-type: none"> commenta senso e scopo della suddivisione di gruppi di clienti sapendo realizzare una distinzione fra i diversi gruppi di clienti di un assicuratore mostra come i clienti sono suddivisi in seno ad un'impresa di formazione spiega con parole proprie la suddivisione di gruppi di clienti, che dev'essere comprensibile anche a persone esterne al ramo 	

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>2.3.2 Registrare, archiviare e gestire dati di clienti (C3)</p> <p>Registro autonomamente i dati dei clienti. Li aggiorno entro termini utili. Commento le conseguenze di registrazioni lacunose.</p>	<p>O / C: (3° criterio parziale)</p>		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • registra correttamente tutti i dati secondo le prescrizioni interne • aggiorna i dati dei clienti in modo responsabile entro termini utili • commenta le conseguenze di registrazioni errate, ritardate e incomplete di dati di clienti 	

<p>3. Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati</p> <p>Gli impiegati di commercio sono responsabili nel loro settore dello svolgimento corretto degli incarichi ricevuti. Eseguono le differenti fasi parziali degli incarichi in base alle prescrizioni interne nel rispetto dei termini e degli standard qualitativi. Operano autonomamente, in modo efficiente, ricorrendo unicamente ai rispettivi mezzi professionali disponibili.</p>
<p>Competenze metodologiche</p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p>
<p>Competenze sociali e personali</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>3.1 Eseguire incarichi (C3)</p> <p>Esegui diversi incarichi, normali e importanti, procedendo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ricevere incarichi e spiegare dettagli eseguire incarichi controllare l'esecuzione corretta degli svolgimenti riscontro a committenti 	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> annota incarichi e chiarisce le questioni in sospeso esegue incarichi in modo completo, diligente e secondo i termini utili, tenendo al corrente della situazione – se necessario – il committente controlla su propria responsabilità l'esecuzione corretta degli incarichi, confermandone il disbrigo al committente 	<p>L'obiettivo di valutazione può essere utilizzato per incarichi in generale (ad es. incarichi di servizi interni, allestimento di liste ecc.).</p> <p>Allestire un manuale personale → aumenta il grado di autonomia</p> <p>Per incarichi di processi assicurativi vedi obiettivo di valutazione 8.11</p>

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
3.2 Trattare i reclami dei clienti (C4)							
Ascolto con cortesia e in modo confacente i reclami di clienti, proponendo soluzioni adeguate, discutendo con il mio formatore e con il cliente anche sull'ulteriore modo di procedere. Se richiesto, applico soluzioni appropriate e verifico l'effetto delle misure adottate e il grado di soddisfazione del cliente.							
	3.2.1 Indicare il comportamento in caso di reclami di clienti (C2) Spiego la procedura teorica in caso di reclamo commentandola con esempi pratici. Mostro inoltre i comportamenti e le reazioni appropriati in presenza di reclami di clienti.	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega la procedura teorica applicata nell'elaborazione di un reclamo e ne commenta le singole fasi operative • commenta ogni fase procedurale con un esempio pratico • mostra le reazioni appropriate in caso di reclami di clienti e porta esempi pratici 	
	3.2.2 Trattare reclami di clienti (C4) Reagisco cortesemente ed in modo adeguato. Sviluppo soluzioni tenendo conto degli interessi del cliente e quelli dettati dall'azienda di formazione. Sbrigo e documento i reclami di clienti secondo le prescrizioni aziendali.	O / C		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • reagisce cortesemente e in modo adeguato • riconosce la problematica. Sviluppa autonomamente soluzioni tenendo conto tanto degli interessi del cliente quanto dell'azienda di formazione • sbriga e documenta reclami di clienti consultando il proprio formatore e secondo le prescrizioni aziendali 	<p>Osservare le regole della comunicazione</p> <p>Reclami a voce (telefonici) o per scritto</p>

<p>4. Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni</p> <p>Gli impiegati di commercio sono consci del successo e dell'importanza di operazioni di marketing e pubbliche relazioni a favore dell'impresa. Ricorrono quindi a strumenti appropriati ad hoc, tanto per gli interlocutori quanto per l'impresa.</p>
<p>Competenze metodologiche</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro2.2 Pensiero e azione interdisciplinare2.4 Presentazione efficace
<p>Competenze sociali e personali</p> <ul style="list-style-type: none">3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative3.2 Capacità di comunicazione3.5 Capacità di apprendimento3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	Ci	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>4.1 Acquisire e fidelizzare clienti (C3)</p> <p>Commento l'importanza dell'acquisizione e della fidelizzazione dei clienti, menzionando anche l'opportunità di adottare misure concrete.</p> <p>Mostro come mi è possibile nella mia azienda di formazione contribuire all'acquisizione e alla fidelizzazione dei clienti con l'elevata qualità dei miei lavori e con un comportamento caratterizzato soprattutto dall'orientamento alla clientela.</p>	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> mostra ad un collega di lavoro in proprie parole l'importanza dell'utilità o del beneficio dell'acquisizione e della fidelizzazione dei clienti per l'azienda in cui svolge la formazione commenta per acquisizione e fidelizzazione tre misure appropriate a tale scopo e a favore dell'azienda di formazione spiega con tre esempi il proprio contributo apportato nel corso di una giornata di studio o di lavoro, proponendo soprattutto qualità operativa nei servizi e orientamento alla clientela 	
<p>4.2 Inserire nell'assistenza o consulenza alla clientela documentazione appropriata e pubblicitaria (C3)</p> <p>Sono in grado di sottoporre ai clienti documentazione pertinente importante e su misura nell'ambito in cui svolgo la mia formazione.</p> <p>Ricorro quindi correttamente a mezzi ausiliari (prospetti o altro) relativi ai servizi e ai prodotti determinanti offerti dalla mia azienda, utilizzandoli in modo efficace per il contatto con i clienti.</p>	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	O / C		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> pone domande aperte e finalizzate, ascolta attentamente e accerta in modo confacente la situazione del cliente effettua la raccolta della documentazione adatta alla situazione in cui si trova il cliente commenta al cliente la documentazione finalizzata in modo che la consulenza sia convalidata anche operativamente nel migliore dei modi 	<p>Strumenti di vendita possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prospetti • Paragoni con la concorrenza • Relazioni di mass-media • Esempi di sinistri • Factsheets • Grafici/tabelle (ad es. sul principio dei 3 pilastri)

5. Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'efficiente gestione del personale ed eseguono gli incarichi ricevuti in modo discreto e corretto, conformemente alle prescrizioni interne. Ricorrono quindi in modo finalizzato alla rispettiva documentazione e ai loro mezzi disponibili.

Competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 2.4 Presentazione efficace

Competenze sociali e personali

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>5.1 Reclutare personale, elaborare entrate ed uscite del personale (C3)</p> <p>Conformemente alle prescrizioni giuridiche e aziendali svolgo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte d'impiego sulla base dei mansionari • Contratti di lavoro • Certificati di lavoro • Documenti per le assicurazioni sociali 	<p>5.1.1 Reclutare personale (C3)</p> <p>Elenco diversi canali mediante i quali un'impresa può reclutare personale e ne commento i rispettivi vantaggi o svantaggi.</p> <p>Redigo in base ai mansionari offerte di lavoro (inserzioni) osservando le prescrizioni dell'azienda di formazione.</p>	C / P		S		<ul style="list-style-type: none"> • elenca quattro canali per reclutare personale commentando per ogni canale un vantaggio ed uno svantaggio • mostra correttamente la forma, la presentazione, la struttura e il contenuto del mansionario dell'azienda di formazione • commenta oralmente, in base ad un rispettivo mansionario, le informazioni basilari principali che dovrebbero figurare sul concorso 	

Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>5.1.2 Elaborare documenti per entrate ed uscite di personale (C3)</p> <p>Documenti in relazione ad una entrata e/o uscita di personale (ad es. contratti di lavoro, documenti per le assicurazioni sociali, certificati o attestati di lavoro), allestendoli diligentemente e conformemente alle prescrizioni aziendali e legali. Mi accerto che tutti i documenti vengano riesaminati nella forma e nel contenuto da un'altra persona (doppia verifica).</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> • allestisce in modo completo e corretto documenti in relazione ad entrate e/o uscite di personale • redige documenti con contenuto e forma corrispondente alle prescrizioni aziendali e legali • inoltra tutti i documenti entro i termini utili ad un'altra persona per la verifica (doppia verifica) 	Osservare la protezione dei dati (vedi anche obiettivo parziale 7.2.1: Spiegare la protezione dei dati)
<p>5.2 Registrare e modificare dati del personale nel sistema (C3)</p> <p>Registro nei termini utili, in modo completo e corretto, dati dell'amministrazione del personale dei quali fanno parte dati relativi alla persona, al contratto di lavoro, al salario, alle assicurazioni sociali, alle assenze e ad altro.</p> <p>Tengo conto soprattutto ed in qualsiasi momento delle prescrizioni legali ed interne relative alla protezione dei dati.</p>	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> • registra in modo completo e corretto dati dell'amministrazione del personale • registra dati dell'amministrazione del personale entro i termini utili e informa se necessario i servizi coinvolti sul disbrigo degli incarichi ricevuti • rispetta in qualsiasi momento le prescrizioni legali ed interne relative alla protezione dei dati 	Osservare la protezione dei dati (vedi anche obiettivo parziale 7.2.1: Spiegare la protezione dei dati)

<p>6. Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie</p> <p>Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.</p>
<p>Competenze metodologiche</p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p>
<p>Competenze sociali e personali</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>6.1 Elaborare pagamenti in entrata e in uscita (C3)</p> <p>Sbrigo i lavori seguenti nel settore della gestione contabile e ricorro ai documenti corrispondenti e ai mezzi ausiliari elettronici come prescritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elaborare fatture creditori • allestire ed elaborare fatture debitori • elaborare errori di fatturazione e di contabilizzazione • elaborare solleciti e/o procedure esecutive 							

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	Ci	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>6.1.1 Elaborare fatture creditori (C3)</p> <p>Elabora fatture in entrata entro i termini utili e in base alle prescrizioni interne.</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> controlla i giustificativi in base al loro contenuto e secondo criteri formali ed è in grado di attribuirli correttamente registra correttamente e speditamente i dati nel rispettivo sistema contabile richiede l'ulteriore elaborazione in base alle prescrizioni interne 	
	<p>6.1.2 Allestire ed elaborare fatture debitori (C3)</p> <p>Elabora entrate di pagamenti, allestisce correttamente fatture debitori, controllo il saldo e apporto eventuali correzioni dopo aver consultato il mio formatore.</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> verifica e contabilizza entrate di pagamenti secondo le prescrizioni interne allestisce prontamente ogni giorno fatture debitori registrandole correttamente nel rispettivo sistema contabile ed informa se necessario il servizio clientela controlla il saldo e apporta eventuali correzioni dopo aver consultato il formatore. 	
	<p>6.1.3 Elaborare solleciti e/o procedure esecutive (C3)</p> <p>Spiego lo svolgimento di sollecitazione e/o di procedure esecutive, elaboro correttamente solleciti e/o procedure esecutive secondo le prescrizioni interne.</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> spiega lo svolgimento interno di sollecitazione e/o di procedure esecutive in modo comprensibile anche ad una persona esterna elabora correttamente solleciti e/o procedure esecutive autonomamente e correttamente propone se necessario soluzioni e le applica autonomamente dopo aver consultato il formatore 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>6.2 Spiegare il sistema aziendale del traffico dei pagamenti ed elencare i centri di costo (C2)</p> <p>Spiego comprensibilmente le fasi operative necessarie per il pagamento di fatture nell'azienda di formazione.</p> <p>Menziono senza strumenti ausiliari tre centri di costo applicati nell'azienda di formazione, mostrando i costi principali.</p>	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	<p>C / P</p>		<p>S</p>		<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo comprensibile ad una persona estranea il traffico dei pagamenti praticato nell'azienda di formazione • spiega in modo corretto e completo le fasi operative necessarie per il pagamento di una fattura • menziona senza strumenti ausiliari tre centri di costo indicando per ognuno tre posizioni di costi principali 	

<p>7. Obiettivo operativo - Svolgere attività amministrative e organizzative</p> <p>Gli impiegati di commercio sanno che le attività di carattere amministrativo ed organizzativo devono essere svolte in modo efficiente e preciso. Svolgono i loro lavori e funzioni consciamente, applicando prescrizioni e strumenti in modo corretto, efficiente e parsimonioso.</p>							
<p>Competenze metodologiche</p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p>							
<p>Competenze sociali e personali</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>							
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>7.1 Allestire ed elaborare documenti (C3)</p> <p>Allestisco in modo autonomo e corretto documenti (ad es. e-mail, rapporti interni, lettere, rapporti, testi per schermate web, protocolli o verbali, lucidi, liste) secondo prescrizioni aziendali e li trasmetto agli indirizzi desiderati.</p>							

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>7.1.1 Strutturare documenti (C3)</p> <p>Struttura documenti in modo gradevole al destinatario, tenendo conto dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipografia (ad es. scelta della scrittura, grandezza dei caratteri) • Illustrazioni adeguate (ad es. tabelle, grafici, illustrazioni ecc.) • Layout (impostazione generale, ad es. spazio delle righe, margini, colori ecc.) 	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • redige in modo adeguato i documenti dal punto di vista della veste tipografica, attenendosi alle prescrizioni della formazione aziendale • completa i documenti dal punto di vista dell'efficacia delle illustrazioni e del contenuto • redige i documenti in modo adeguato dal punto di vista del layout e secondo le prescrizioni della formazione aziendale 	<p>Generi di documenti possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lettere di clienti • comunicati • verbali • inviti • rapporti • schizzi • bozze di prospetti • e-mail in generale • annotazioni interne • lucidi • ecc.
	<p>7.1.2 Redigere e verificare documenti (C3)</p> <p>Redigo e verifico autonomamente i miei documenti, tenendo conto dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ortografia • Grammatica • Formulazione adeguata ai destinatari 	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • redige autonomamente documenti ricorrendo a modelli preesistenti e in base alle prescrizioni interne • verifica autonomamente i documenti dal punto di vista ortografico e grammaticale e li inoltra ai destinatari senza errori • formula il contenuto dei documenti in modo corretto, comprensibile e finalizzato ai destinatari 	<p>L'ortografia e la grammatica possono essere verificate da programmi di elaborazione elettronica di testi.</p>
<p>7.2 Gestire e proteggere dati e documenti (C2)</p> <p>Gestisco dati e documenti in modo sicuro e comprensibile, ricorrendo a tale scopo al sistema di protezione e archiviazione dei dati dell'azienda, conformemente alle prescrizioni aziendali e giuridiche.</p>							

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>7.2.1 Spiegare la protezione dei dati (C2)</p> <p>Spiego con parole mie lo scopo della Legge sulla protezione dei dati (LPD). Menziono almeno tre settori nei quali la legge</p> <p>a) offre protezione dei dati nell'azienda di formazione b) pone dei limiti all'azienda di formazione nell'uso di dati personali</p>	C / P		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo comprensibile ad un collega lo scopo della protezione dei dati • indica tre settori nei quali la legge protegge i dati nell'azienda di formazione e commenta l'indicazione con un esempio per settore • indica tre settori nei quali la legge pone dei limiti all'azienda di formazione e commenta l'indicazione con un esempio per settore 	<p>Informazioni attuali: www.edoeb.admin.ch</p>
	<p>7.2.2 Spiegare la sicurezza dei dati nell'azienda di tirocinio (C2)</p> <p>Spiego i rischi ai quali sono soggetti i dati elettronici. Mostro inoltre il modo in cui la mia azienda di formazione protegge dati e documentazione.</p>	C / P		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo comprensibile ad un collega a quali rischi sono soggetti i dati elettronici e lo mostro con tre esempi • mostro con tre esempi il modo in cui l'azienda di formazione protegge dati e documentazione cartacea • spiego inoltre con tre esempi cosa si potrebbe fare quotidianamente per contribuire alla protezione di dati e di documentazione cartacea 	<p>Tener conto dello stato confidenziale all'interno e all'esterno</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>7.2.3 Descrivere il sistema di archiviazione dell'azienda di formazione (C2)</p> <p>Commento vantaggi e svantaggi dei differenti sistemi di archiviazione. Spiego con esempi provenienti dall'azienda di formazione possibili criteri di organizzazione. Rispetto inoltre importanti termini d'archiviazione e la documentazione e la procedura da seguire alla scadenza dei termini.</p>	C / P		S		<ul style="list-style-type: none"> commenta vantaggi e svantaggi di tre sistemi d'archiviazione spiega tre diversi criteri d'archiviazione valutandoli dal punto di vista della praticità e ne menziono tre esempi appropriati indica i termini di conservazione dei documenti più ricorrenti nell'azienda di tirocinio e commenta la procedura da seguire alla scadenza dei termini previsti 	<p>Criteri d'ordine possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ordine logico (tematica) ordine cronologico (alfabetico, numerico ecc.)
<p>7.3 Preparare sedute ed effettuare i lavori rilevanti (C3)</p> <p>Preparo sedute e manifestazioni, eseguendo in modo competente ed efficiente i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> pianificare sedute (riunioni) e manifestazioni invitare i partecipanti preparare l'infrastruttura assistere i partecipanti redigere verbali o protocolli / allestire valutazioni documentare confacentemente i partecipanti 							
	<p>7.3.1 Preparare sedute/manifestazioni (C3)</p> <p>Pianifico autonomamente sedute o manifestazioni procedendo in modo strutturato e mantenendone la vista d'insieme. Organizzo l'infrastruttura corrispondente a sedute/manifestazioni e la verifico.</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> allestisce autonomamente un piano approssimativamente pratico della procedura (lista di controllo) e procede in conformità invita i partecipanti nei termini utili e in forma appropriata. Rileva gli iscrizioni / le disdette in modo sistematico e corretto organizza l'infrastruttura nei termini utili e la verifica prima della seduta o della manifestazione 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>7.3.2 Redigere verbali o protocolli (C3)</p> <p>Prima della seduta redigo un modello elettronico di protocollo o verbale tenendo conto dell'ordine del giorno o delle trattande e degli invitati. Nel corso della seduta annoto osservazioni rilevanti o le inserisco direttamente nel modello del protocollo o del verbale. Terminata la seduta, stendo immediatamente un protocollo o un verbale strutturato in modo appropriato, comprensibile, corretto e completo in base alle risultanze emerse.</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> • redige prima della seduta un modello elettronico di protocollo o verbale tenendo conto dell'ordine del giorno o delle trattande e degli invitati e se lo porta alla seduta • nel corso della seduta annota osservazioni rilevanti o le inserisce direttamente nel modello del protocollo o del verbale • terminata la seduta, stende immediatamente un protocollo o verbale strutturato in modo ben appropriato, comprensibile, corretto e completo in base alle risultanze emerse 	<p>Informarsi dapprima sul modo in cui redigere il verbale o protocollo.</p> <p>Differenziare fra l'importante e il non importante</p>
	<p>7.3.3 Attuare le risultanze di sedute o manifestazioni (C3)</p> <p>Terminata la seduta/manifestazione mi occupo di attuare le risultanze, ossia ad es.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • effettuare una valutazione • fissare le risultanze • aggiornare liste • riprendere o rinnovare l'infrastruttura • inserire o aggiornare termini successivi 	O		S		<ul style="list-style-type: none"> • allestisce autonomamente una lista approssimativa e pratica di tutte le attività da svolgere in seguito alla seduta/manifestazione • valuta la seduta/manifestazione sistematicamente inserendo eventuali migliorie • esegue i lavori necessari richiesti (ad es. aggiornare liste, riprendere o adeguare l'infrastruttura, inserire o aggiornare termini successivi) in modo corretto e utile 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>7.4 Introdurre nuovi collaboratori, persone in formazione o persone estranee (C3)</p> <p>Informo tutti i servizi coinvolti dall'entrata di nuovi colleghi di lavoro, persone in formazione o estranee.</p> <p>Preparo la documentazione necessaria per il primo giorno di lavoro e allestisco un loro programma appropriato in base alle prescrizioni aziendali.</p>	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	O		S		<ul style="list-style-type: none"> prepara e garantisce lo svolgimento impeccabile per nuove entrate di colleghi di lavoro, di persone in formazione o per persone estranee la documentazione necessaria viene preparata il programma appropriato d'introduzione è disponibile e comprende argomenti, interlocutori, luogo, date e orari 	Può essere d'aiuto una lista di controllo.
<p>7.5 Occuparsi della posta in entrata e in uscita (C3)</p> <p>Mi occupo della posta in entrata e in uscita, eseguendo diligentemente i seguenti lavori per lettere e pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ricezione selezione/masterizzazione distribuzione imballaggio affrancazione 	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	O		S		<ul style="list-style-type: none"> sbriga la posta in entrata (dal momento della ricezione alla selezione) in modo autonomo, efficiente e corretto trasmette la corrispondenza ricevuta nei termini dovuti, efficientemente e correttamente sbriga la posta in uscita (dall'imballaggio all'invio) nei termini dovuti rispettando le prescrizioni formali come invio per raccomandata, affrancazione ecc. 	
<p>7.6 Eseguire incarichi di comunicazione interna (C3)</p> <p>Eseguo incarichi di comunicazione interna conformemente alle prescrizioni interne, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> Newsletter bacheca Intranet periodici aziendali 	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda			S		<ul style="list-style-type: none"> rispetta nello svolgimento degli incarichi ricevuti le prescrizioni interne (ad es. forma, layout) esegue gli incarichi in modo efficiente e nei termini dovuti aggiornando se necessario i mezzi di comunicazione verifica la qualità degli strumenti di comunicazione disponibili dal punto di vista dell'ortografia, grammatica e dei destinatari e apporta autonomamente le modifiche necessarie 	Se disponibili possono essere d'aiuto disposizioni CI/CD. CI: Corporate Identity CD: Corporate Design

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>7.7 Procurarsi e gestire materiale d'ufficio (C3)</p> <p>Mi procuro il materiale d'ufficio in base alle prescrizioni interne, osservando gli aspetti ecologici che gestisco in modo professionale e secondo le prescrizioni interne.</p>	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> ordina nei termini dovuti e correttamente il materiale d'ufficio necessario in base alle prescrizioni interne e nell'osservanza degli aspetti ecologici verifica il materiale ricevuto al momento della consegna, lo custodisce e, se necessario, lo inoltra al committente gestisce il deposito secondo prescrizioni, si attiene all'ordine e sottopone, se necessario, eventuali proposte di miglioria 	
<p>7.8 Pianificare e gestire termini (C2)</p> <p>Padroneggio gli strumenti di pianificazione dei termini e di rispettivi sondaggi (ad es. Outlook, pianificazione didattica, Doodle). La pianificazione dei termini è corretta ed efficiente.</p>	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	O / C		Ob		<ul style="list-style-type: none"> utilizza i differenti strumenti di pianificazione dei termini e dei sondaggi in modo efficiente, commentando il loro impiego con esempi pratici pianifica i termini in base alla situazione di partenza/prescrizioni in modo corretto, completo e comprensibile anche per altri colleghi di lavoro gestisce i termini correttamente (aggiornamento, modifica, cancellazione ecc.) 	
<p>7.9 Usare il telefono e gli apparecchi di trasmissione elettronica dei dati (C2)</p> <p>Ricorro in modo sicuro alle principali funzioni di telefonia e della stampante (ad inclusione del masterizzatore e della fotocopiatrice) e le spiego in modo comprensibile.</p>	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	O / P		Ob		<ul style="list-style-type: none"> ricorre in modo sicuro alle principali funzioni della telefonia e della stampante (ad inclusione del masterizzatore e della stampante reagisce appropriatamente alle rispettive notifiche d'errore di un apparecchio ed è in grado di mostrarne anche le soluzioni spiega in modo comprensibile ad un estraneo le principali funzioni di questi apparecchi 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>7.10 Allestimento organizzativo ed ergonomico del posto di lavoro (C4)</p> <p>Dal punto di vista organizzativo ritengo il mio posto di lavoro composto da scrivania, sedia, terminale, tastiera del PC, telefono, cassetto d'archiviazione di corrispondenza, e da altri strumenti di lavoro. Formulo a tal proposito tre aspetti concreti dal punto di vista organizzativo ed ergonomico.</p> <p>Allestisco una panoramica tabellare del posto di lavoro spiegando in modo comprensibile i tre aspetti personali.</p>	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	C / P		S		<ul style="list-style-type: none"> • sceglie autonomamente tre aspetti personali dal punto di vista organizzativo ed ergonomico • allestisce una panoramica tabellare comprensibile ad una persona estranea indicando gli aspetti personali • analizza l'allestimento organizzativo ed ergonomico del posto di lavoro, proponendo migliorie appropriate 	<p>Informazioni attuali:</p> <p>www.suva.ch</p>

8. Obiettivo operativo - Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le loro conoscenze sull'azienda, sulla concorrenza e sul ramo costituiscono le basi importanti per svolgere il lavoro quotidiano. Utilizzano quindi le loro conoscenze per gestire in modo autonomo e competente i processi operativi, offrire la necessaria consulenza alla clientela come anche svolgere i compiti amministrativi.

Competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 2.4 Presentazione efficace

Competenze sociali e personali

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>8.1 Spiegare le basi dei prodotti e dei servizi nel settore dell'assicurazione patrimoniale e di cose (C3)</p> <p>Spiego con documenti espressivi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi della mia azienda nel settore dell'assicurazione patrimoniale e dell'assicurazione di cose:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assicurazioni mobilia domestica • assicurazioni oggetti di valore • assicurazioni RC privata • assicurazioni veicoli a motore, parchi veicoli compresi • assicurazioni costruzione • assicurazioni stabili • assicurazioni di cose per aziende • assicurazioni tecniche • assicurazioni trasporti • assicurazioni RC d'impresa • assicurazioni protezione giuridica • assicurazioni di viaggio 	<p>8.1.1 Spiegare le nozioni delle assicurazioni patrimoniali e di cose (indipendentemente dalla compagnia) (C2)</p> <p>Commento in modo competente e corretto gli obiettivi di un'assicurazione di cose o patrimoniale a scelta, descrivendone rischi/danni assicurati come anche gli oggetti (assicurazioni di cose) o le caratteristiche (assicurazioni patrimoniali) mostrando anche le prestazioni assicurate.</p>	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • commenta in modo corretto e comprensibile ad una persona estranea gli obiettivi di una forma assicurativa del settore dell'assicurazione di cose o patrimoniale • descrive in modo competente e corretto i rischi/danni assicurati come anche gli oggetti (assicurazioni di cose) o le caratteristiche (assicurazioni patrimoniali), spiegando il tutto con esempi appropriati • spiega le prestazioni assicurate in modo comprensibile e corretto 	<p>Obiettivo di valutazione neutrale.</p> <p>Per nozioni su prodotti dell'azienda di formazione vedi obiettivo parziale 8.1.2.</p> <p>Sotto caratteristiche dell'assicurazione patrimoniale s'intende ad es. «in qualità di proprietario del fondo o capofamiglia».</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.1.2 Spiegare le nozioni sui prodotti nel settore delle assicurazioni di cose e patrimoniali (specifiche alla compagnia) (C3)</p> <p>Mostro per un prodotto scelto nell'assicurazione di cose o patrimoniale l'utilità per un cliente, attribuisco soluzioni appropriate e commento le prestazioni supplementari dell'azienda di formazione.</p>	C / P	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> mostra con esempi per moduli di prodotti (coperture di base e supplementari) l'utilità del cliente attribuisce soluzioni assicurative appropriate a gruppi di clienti commenta i servizi e le prestazioni supplementari cui può ricorrere un cliente, che ha scelto tale prodotto assicurativo 	<p>Obiettivo di valutazione specifico alla compagnia.</p> <p>Per basi vedi obiettivo parziale 8.1.1.</p>
	<p>8.1.3 Spiegare nozioni tecniche utilizzate nel settore delle assicurazioni di cose e patrimoniali (C2)</p> <p>Sono in grado di applicare in modo corretto le nozioni tecniche più ricorrenti nel settore dell'assicurazione di cose e patrimoniale. Sono capace di spiegare spontaneamente con parole mie almeno dieci di tali nozioni portando anche esempi pratici appropriati.</p>	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> spiega in modo spontaneo e corretto almeno dieci delle nozioni tecniche più ricorrenti in una forma assicurativa commenta in modo comprensibile ad un cliente almeno dieci delle nozioni tecniche più ricorrenti applica per ogni nozione tecnica in modo appropriato un esempio tolto dalla pratica 	<p>Per l'elaborazione e la verifica si possono utilizzare ad esempio anche delle schede.</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>8.2 Descrivere le interazioni delle assicurazioni patrimoniali e/o di cose (C3)</p> <p>Descrivo le interazioni delle assicurazioni patrimoniali e/o di cose. Mostro differenze di prestazioni e attribuisco soluzioni assicurative.</p>	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo comprensibile e corretto l'interazione di due assicurazioni di cose e/o patrimoniali scelte presenta per entrambe le assicurazioni di cose e/o patrimoniali due situazioni reali del cliente, mostrando la soluzione assicurativa migliore spiega in modo corretto e comprensibile la differenza esistente fra l'assicurazione patrimoniale e l'assicurazione di cose 	La visualizzazione può facilitare a capire.
<p>8.3 Spiegare i prodotti e i servizi nel settore dell'assicurazione di persone (C3)</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi della mia azienda di formazione nel settore dell'assicurazione di persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> assicurazioni individuali malattie assicurazioni collettive malattie indennità giornaliera assicurazioni individuali infortuni assicurazioni collettive infortuni assicurazioni individuali vita assicurazioni collettive vita 							
	<p>8.3.1 Spiegare nozioni delle assicurazioni di persone (indipendentemente dalla compagnia) (C2)</p> <p>Commento in modo competente e corretto gli obiettivi di un'assicurazione di persone a scelta, descrivo la cerchia delle persone assicurate come anche i rischi/danni assicurati, illustrando le prestazioni assicurate.</p>	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo comprensibile e corretto gli obiettivi previsti per un'assicurazione di persone a scelta descrive in modo competente e corretto la cerchia delle persone assicurate come anche i rischi/danni assicurati, illustrandoli con esempi appropriati tolti dalla prassi spiega in modo comprensibile e competente ad una persona esterna le prestazioni coperte da un'assicurazione di persone a scelta 	<p>Obiettivo di valutazione neutrale.</p> <p>Per nozioni su un prodotto della propria azienda vedi obiettivo parziale 8.3.3.</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.3.2 Commentare forme contrattuali di un'assicurazione individuale sulla vita (indipendentemente dalla compagnia) (C2)</p> <p>Commento le differenti forme contrattuali di assicurazioni sulla vita, proponendo rispettivi grafici. Spiego la differenza esistente fra la previdenza vincolata e quella libera.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • descrive in modo completo, competente e corretto le differenti forme contrattuali dell'assicurazione individuale sulla vita • presenta graficamente le forme contrattuali dell'assicurazione individuale sulla vita esponendole in modo comprensibile ad una persona esterna • mette a confronto la previdenza vincolata e quella libera, commentandone in modo comprensibile e corretto le differenze 	<p>Forme contrattuali nell'assicurazione individuale sulla vita sono assicurazione rischio (decesso), assicurazione mista ecc.</p>
	<p>8.3.3 Applicare le conoscenze di prodotti nel settore delle assicurazioni di persone (specifiche alla compagnia) (C3)</p> <p>Mostro al cliente l'utilità di un prodotto scelto nell'assicurazione di persone, attribuisco soluzioni assicurative e commento prestazioni supplementari dell'azienda di formazione.</p>	C / P	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> • presenta con esempi al cliente l'utilità di prodotti modulari/forme contrattuali (coperture di base e coperture supplementari) • attribuisce soluzioni assicurative per gruppi di clienti a scelta • commenta servizi/prestazioni supplementari cui può ricorrere un cliente dopo aver scelto un determinato prodotto assicurativo 	<p>Obiettivo di valutazione specifico alla compagnia.</p> <p>Per basi vedi obiettivo parziale 8.3.1.</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.3.4 Spiegare nozioni specialistiche nel settore dell'assicurazione di persone (C2)</p> <p>Sono in grado di applicare in modo corretto le nozioni tecniche più ricorrenti nel settore delle assicurazioni di persone. Sono capace di spiegare spontaneamente con parole mie almeno dieci di tali nozioni portando anche esempi pratici appropriati.</p>	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo corretto e spontaneo almeno dieci delle nozioni specialistiche più ricorrenti e relative ad una forma contrattuale • commenta ad un cliente in modo comprensibile almeno dieci nozioni specialistiche • applica correttamente ad ogni nozione specialistica un esempio pratico 	Per l'elaborazione e la verifica si possono utilizzare ad esempio anche delle schede.
<p>8.4 Spiegare le nozioni delle assicurazioni sociali svizzere (C2)</p> <p>Spiego il principio dei tre pilastri e le basi delle seguenti assicurazioni sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AVS (assicurazione vecchiaia e superstiti) • AI (assicurazione invalidità) • IPG/IM (indennità perdita di guadagno/indennità per maternità) • LADI (legge assicurazione disoccupazione e insolvenza) • LPP (legge assicurazione previdenza professionale per la vecchiaia, l'invalidità e i superstiti) • LAINF (legge assicurazione infortuni) • LAMal (legge assicurazione malattie) • LAINF (legge assicurazione infortuni) • LAMal (legge assicurazione malattie) 							

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.4.1 Commentare le basi delle assicurazioni sociali (C2)</p> <p>Commento in modo competente e corretto obiettivi e basi legali di un'assicurazione sociale a scelta.</p> <p>Descrivo la cerchia delle persone assicurate e dei contribuenti come anche le prestazioni assicurate. Illustro le basi del calcolo dei contributi e le prestazioni.</p>	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo comprensibile e corretto gli obiettivi di un'assicurazione sociale a scelta, illustrando le rispettive basi legali descrive in modo competente e corretto la cerchia delle persone assicurate e dei contribuenti come anche le basi del calcolo dei contributi spiega in modo competente e corretto le prestazioni assicurate ed il rispettivo calcolo commentandole con esempi appropriati 	<p>Informazioni/cifre attuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.bsv.admin.ch www.bag.admin.ch <p>Basi di calcolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.ahv-iv.info
	<p>8.4.2 Descrivere il principio dei tre pilastri (C2)</p> <p>Descrivo ad un cliente in base ad una mia panoramica obiettivi e finanziamento del principio dei tre pilastri. Presento una panoramica in modo competente e corretto, commentandone gli aggiornamenti pertinenti.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo comprensibile e corretto ad un cliente con un grafico personalmente approntato il principio dei tre pilastri (rischi assicurati, obiettivi dei singoli pilastri e attribuzione delle assicurazioni sociali) spiega in modo comprensibile e competente ad un cliente i metodi di finanziamento dei singoli pilastri commenta concisamente due argomenti di attualità del sistema delle assicurazioni sociali svizzere e presenta anche possibili sviluppi 	<p>Informazioni/cifre attuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.bsv.admin.ch www.bag.admin.ch www.svv.ch

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.4.3 Spiegare nozioni specialistiche del settore delle assicurazioni sociali (C2)</p> <p>Sono in grado di applicare in modo corretto le nozioni tecniche più ricorrenti nel settore delle assicurazioni sociali. Sono capace di spiegare spontaneamente con parole mie almeno dieci di tali nozioni portando anche esempi pratici appropriati.</p>	C / P	R	Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega a parole sue e in modo corretto almeno dieci delle nozioni più ricorrenti in una forma assicurativa • commenta in modo comprensibile ad un cliente almeno dieci delle nozioni specialistiche più ricorrenti • applica un esempio appropriato e specialistico per ogni nozione più ricorrente 	Possono essere d'aiuto delle schede.
<p>8.5 Mostrare le interazioni delle assicurazioni sociali e di persone (C2)</p> <p>Mostro le interazioni delle assicurazioni sociali e delle assicurazioni complementari di persone, inserendo anche i rischi vecchiaia, decesso e invalidità.</p>	<p>Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • commenta ad un cliente in modo corretto e comprensibile per il rischio «vecchiaia» l'interazione fra assicurazioni sociali e assicurazioni private di persone ricorrendo ad un grafico • commenta ad un cliente in modo corretto e comprensibile il rischio «decesso» e le interazioni assicurative fra assicurazioni sociali e assicurazioni private di persone ricorrendo ad un grafico • commenta ad un cliente in modo corretto e comprensibile il rischio «invalidità» (malattia e infortunio) e le interazioni assicurative fra assicurazioni sociali e assicurazioni private di persone ricorrendo ad un grafico 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
8.6 Spiegare nozioni su prodotti e servizi nel settore di apprendimento scelto (C3) Spiego con documenti espressivi o modelli ad un cliente le caratteristiche, le particolarità, ulteriori opportunità, punti forti e interazioni dei prodotti e dei servizi della mia azienda di formazione nel settore di approfondimento scelto. Espongo la sua situazione assicurativa attuale, identifico il fabbisogno assicurativo particolare e attribuisco soluzioni assicurative. Settore di approfondimento scelto per l'esame finale orale:							
	8.6.1 Spiegare nel settore di approfondimento scelto altre possibilità relative all'offerta (C3) Spiego in modo spontaneo e a parole mie nel mio settore d'approfondimento le diverse possibilità relative all'offerta e sue conseguenze (ulteriori varianti, inclusioni, esclusioni, coperture supplementari, estensione della copertura e particolari).	O / C	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> cita in modo completo le differenti varianti dell'offerta assicurativa nel settore d'approfondimento e le commenta con esempi pratici spiega con correttezza e competenza le differenti varianti dell'offerta assicurativa nel campo d'approfondimento commenta in modo comprensibile al cliente le differenti varianti dell'offerta assicurativa del campo d'approfondimento 	
	8.6.2 Descrivere le varianti e gli elementi di premio nel campo d'approfondimento (C3) Descrivo gli elementi che incidono sul calcolo del premio. Illustro con parole mie le differenti varianti di premio.	O / C	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> cita in modo completo gli elementi che incidono sul campo d'approfondimento e commenta con esempi illustra in modo comprensibile ad un cliente diverse varianti di premio nel settore d'approfondimento spiega in modo competente e corretto ad un cliente le differenti varianti ed elementi di premio nel campo d'approfondimento 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.6.3 Spiegare disposizioni legali e contrattuali nel campo d'approfondimento (C2)</p> <p>Spiego le disposizioni legali e contrattuali del mio campo d'approfondimento.</p>	O / C	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo comprensibile ad un cliente le disposizioni legali e contrattuali applicate nel campo d'approfondimento spiega in modo completo e competente le disposizioni e contrattuali applicate nel campo d'approfondimento commenta le singole disposizioni legali e contrattuali portando esempi pratici del campo d'approfondimento 	
	<p>8.6.4 Chiarire la situazione assicurativa attuale e illustrare il fabbisogno necessario nel campo d'approfondimento (C3)</p> <p>Chiarisco ponendo domande appropriate nel mio campo d'approfondimento la situazione assicurativa attuale come anche il fabbisogno assicurativo.</p> <p>Mostro in modo comprensibile in base all'analisi attuale già effettuata il fabbisogno assicurativo specifico orientato al cliente.</p>	O / C	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> chiarisce con domande appropriate la situazione attuale del cliente (nuovo o attuale) indicando anche il fabbisogno assicurativo necessario mostra in modo corretto e competente le lacune assicurative (fabbisogno) come anche eventuali soprassicurazioni commenta in modo comprensibile e chiaro per il cliente le lacune assicurative (fabbisogno) come anche eventuali soprassicurazioni 	<p>Osservare i tipi di domande (ad es. domande aperte, domande chiuse ecc.)</p> <p>Questo obiettivo di valutazione può essere utilizzato anche per clienti attuali in situazione assicurativa modificata (proposta di modifica).</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.6.5 Allestire e spiegare l'offerta assicurativa nel campo d'approfondimento (C3)</p> <p>Allestisco sulla base del fabbisogno assicurativo un'ottima offerta. Commento l'offerta in tutti i suoi particolari, gli sottopongo varianti e loro conseguenze come anche l'utilità.</p>	O / C	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> • allestisce un'offerta assicurativa del campo d'approfondimento. L'offerta riflette in modo ottimale la situazione del cliente ed è ritagliata su misura a livello di fabbisogno • commenta in modo dettagliato l'offerta assicurativa nel campo d'approfondimento, è corretta e mirata al destinatario • commenta varianti dell'offerta assicurativa nel campo d'approfondimento, le rispettive conseguenze e l'utilità per il cliente 	
	<p>8.6.6 Confrontare i prodotti dell'azienda di formazione con quelli offerti dalla concorrenza nel campo d'approfondimento (C3)</p> <p>Allestisco un confronto fra un prodotto e i rispettivi servizi dell'azienda di formazione e quelli di un'azienda concorrente. Commento le differenze principali illustrando i punti di forza del prodotto da noi offerto.</p>	C / P	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> • allestisce un paragone chiaro, dettagliato e correttamente competente fra un prodotto e servizi del campo d'approfondimento dell'azienda di formazione e quelli offerti da un'altra azienda concorrente • analizza il confronto e commenta in modo corretto e comprensibile al cliente le principali differenze • presenta in modo convincente due punti di forza del prodotto dell'azienda di formazione nel campo d'approfondimento 	<p>Strumenti ausiliari possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schermate Internet della concorrenza • servizi di confronto come ad es. www.comparis.ch.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
<p>8.7 Spiegare nozioni inserite nell'azienda di formazione (C2)</p> <p>Spiego in modo mirato i seguenti aspetti della mia azienda di formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Immagine aziendale/valori/strategia • Sfondo storico • Forma giuridica • Struttura organizzativa • Canali di vendita • Posizione sul mercato e cifre indicative aziendali 							
	<p>8.7.1 Spiegare i dati essenziali dell'azienda di formazione (C2)</p> <p>Spiego lo sfondo storico, la forma giuridica e l'operatività geografica della mia azienda di formazione.</p>	C / P		Ob		<ul style="list-style-type: none"> • commenta, almeno in base a cinque dati essenziali e centrali, la storia dell'azienda di formazione dall'inizio fino ad oggi • menziona la forma giuridica dell'azienda di formazione; spiega in modo comprensibile dal suo punto di vista vantaggi e svantaggi di tale forma giuridica, commentandone brevemente un obbligo legale che ne deriva da tale forma • illustra in modo corretto e comprensibile ad un persona estranea l'operatività geografica dell'azienda di formazione (in riferimento principale alla Svizzera e, in modo meno accentuato, all'estero) 	<p>Dati essenziali possono essere ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • costituzione o fondazione • espansione all'estero • ecc.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.7.2 Spiegare l'organizzazione del servizio interno ed esterno dell'azienda di formazione (C2)</p> <p>Spiego in base ad organigrammi la struttura organizzativa dell'azienda di formazione in Svizzera come anche del reparto in cui lavoro.</p> <p>Illustro i compiti principali del servizio interno ed esterno dell'azienda di formazione.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> mostra con un organigramma del suo reparto la responsabilità di conduzione e commenta i compiti principali di rispettivi gruppi o persone commenta in base all'organigramma della direzione Svizzera l'ambito di attività delle rispettive unità operative aziendali commenta in modo corretto e completo con una tabella corrispondente i compiti principali del servizio interno ed esterno dell'azienda di formazione 	Osservazione per persone in formazione presso intermediari (broker): utilizzare per il criterio parziale 2 l'organigramma del partner assicurativo principale.
	<p>8.7.3 Indicare i canali di vendita (C2)</p> <p>Spiego i canali di vendita utilizzati nell'economia assicurativa svizzera. Ne commento vantaggi e svantaggi presentando anche i canali di vendita della mia azienda di formazione.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> presenta con un grafico la differenza fra la vendita diretta e la vendita indiretta, attribuendo in modo appropriato i canali di vendita più ricorrenti e spiegandoli brevemente e correttamente elencando in modo corretto i canali di vendita dell'azienda di formazione e spiega per ogni canale i gruppi target o quali prodotti vengono essenzialmente venduti illustra per quattro canali di vendita vantaggi e svantaggi 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.7.4 Spiegare la posizione sul mercato dell'azienda di formazione (C2)</p> <p>Spiego ricorrendo a statistiche la posizione sul mercato dell'azienda di formazione nel contesto assicurativo svizzero e commento con cifre indicative lo sviluppo denotato nel corso degli ultimi anni dall'azienda di formazione.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta con grafici la posizione dell'azienda di formazione raggiunta sul mercato assicurativo svizzero in generale e in tre forme assicurative illustra con quattro cifre indicative (eccettuati utili e perdite) estratte dalla relazione d'esercizio lo sviluppo dell'azienda di formazione nel corso degli ultimi tre anni paragona il risultato d'esercizio (ammontare dell'utile o della perdita) degli ultimi tre anni e indica a parole sue i fattori che hanno influenzato i rispettivi risultati 	<p>Sono strumenti ausiliari e fonti d'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> relazioni d'esercizio degli ultimi anni schermate Web dell'azienda di formazione cifre indicative assolute come ad es. collaboratori, incasso premi, ecc. cifre indicative relative come ad es. tasso sinistri, combined ratio. <p>Informazioni sul mercato assicurativo svizzero: www.svv.ch www.finma.ch</p> <p>Può servire da utile preparazione l'obiettivo parziale 8.8.1.</p>
	<p>8.7.5 Commentare l'immagine aziendale/i valori e la strategia dell'azienda di formazione (C2)</p> <p>Commento con parole mie il significato dell'immagine aziendale/i valori dell'azienda di formazione per il mio lavoro.</p> <p>Illustro la strategia dell'azienda di formazione e indico misure applicative.</p>	C / P		Ob		<ul style="list-style-type: none"> riassume con parole proprie l'immagine aziendale/i valori dell'azienda di formazione indicando con due esempi concreti la possibilità d'applicazione dell'immagine aziendale/dei valori dell'azienda di formazione nel proprio lavoro spiega in modo comprensibile ad una persona estranea la strategia dell'azienda di formazione e indica due obiettivi che dovrebbero essere raggiunti nei prossimi 2 o 3 anni indica due possibili misure per l'applicazione della strategia, mostrando anche eventuali conseguenze che ne derivano. 	<p>Mi procuro allo scopo l'immagine aziendale/i valori, la strategia o documentazione affine dell'azienda di formazione (principi di conduzione, cultura aziendale).</p> <p>Inoltre, ricevo informazioni da colloqui avuti con superiori o tramite osservazioni.</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
8.8 Descrivere il ramo (C2) Descrivo con documentazione e strumenti ausiliari caratteristiche e sviluppi centrali del ramo assicurativo. Strutturo la descrizione nel modo seguente: <ul style="list-style-type: none"> • cifre indicative finanziarie • importanza economica e gruppi d'interesse • sviluppo del mercato assicurativo svizzero, attualità e tendenze 	8.8.1 Spiegare la relazione d'esercizio (C2) Spiego in modo competente e corretto cifre indicative importanti estratte dalla relazione d'esercizio di un assicuratore e ne commento il significato.	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo competente, corretto e comprensibile ad un collega di lavoro le nozioni del tasso dei sinistri e dei costi • spiega in modo comprensibile ad un collega di lavoro la nozione Combined ratio illustrando la valenza delle cifre per il risultato d'esercizio • spiega ad un collega di lavoro in modo competente, corretto e comprensibile le nozioni « Risultato tecnico » e « Risultato finanziario » 	L'obiettivo parziale può fungere da base per il 8.7.4.
	8.8.2 Commentare la valenza economica del ramo assicurativo (C2) Commento diversi aspetti della valenza economica del ramo assicurativo. Descrivo gruppi d'interesse di un assicuratore e loro esigenze.	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • descrive cinque differenti aspetti che evidenziano la valenza economica del ramo assicurativo a mano di cifre e fatti • descrive in modo comprensibile ad una persona estranea gruppi d'interesse di un assicuratore spiegandone correttamente le esigenze • mostra con quattro esempi l'interazione delle esigenze di diversi gruppi d'interesse 	La visualizzazione può essere d'aiuto. Fonte d'informazioni: www.swv.ch

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.8.3 Commentare lo sviluppo del ramo assicurativo (C2)</p> <p>Commento cambiamenti/sviluppi trascorsi, attuali e futuri del ramo assicurativo e ne descrivo gli effetti.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo comprensibile ad un collega di lavoro una variazione importante del ramo negli ultimi 20 anni e mostra effetti subentrati sorretti da esempi commenta in modo comprensibile ad un collega di lavoro un cambiamento attuale e importante del ramo; indica possibili conseguenze e le motiva commenta in modo comprensibile ad un collega di lavoro uno sviluppo/una tendenza a lungo respiro del ramo; indica possibili conseguenze e le motiva 	
<p>8.9 Spiegare basi e leggi del ramo assicurativo (C2)</p> <p>Spiego in modo mirato i seguenti aspetti con strumenti ausiliari indicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> basi dell'assicurazione (caratteristiche, limitazioni dell'aiuto reciproco, possibilità di suddivisione) rischio/gestione dei rischi (risk management) elementi e generi di premio metodi di finanziamento (metodi di copertura) basi del diritto assicurativo Ufficio dell'Ombudsman/giurisdizioni basi del diritto in materia di responsabilità civile 							
	<p>8.9.1 Descrivere caratteristiche, possibilità di suddivisione dell'assicurazione e comunità di rischi (C2)</p> <p>Descrivo le caratteristiche dell'assicurazione, limite l'aiuto reciproco della comunità di rischi e suddivido le assicurazioni in base alla loro forma.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> descrive con due esempi attuali la differenza fra l'aiuto reciproco e la comunità di rischi descrive in modo comprensibile, competente e corretto ad una persona esterna le caratteristiche dell'assicurazione portando esempi appropriati spiega esaurientemente le possibilità di suddivisione dell'assicurazione attribuendo le rispettive forme in modo corretto 	<p>Sono caratteristiche dell'assicurazione ad es.: reciprocità, legge dei grandi numeri.</p> <p>Una possibilità di suddivisione può essere ad es. quella delle assicurazioni di cose, patrimoniali e di persone.</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.9.2 Spiegare il rischio e la gestione dei rischi (risk management) (C2)</p> <p>Descrivo la nozione del «Rischio» e commento la gestione dei rischi dal punto di vista del cliente.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo comprensibile ad una persona estranea i differenti significati della nozione «Rischio» e porta esempi appropriati • indica in un grafico le cinque fasi e le quattro tappe delle misure di sicurezza della gestione dei rischi • spiega le cinque fasi e le quattro tappe delle misure di sicurezza della gestione dei rischi in base ad un esempio di una persona privata e di un'impresa 	
	<p>8.9.3 Spiegare la gestione dei rischi praticata dall'assicuratore (C2)</p> <p>Spiego in modo comprensibile come l'assicuratore gestisce i rischi e le misure che adotta. Sono in grado di differenziare anche fra la delimitazione primaria e la delimitazione secondaria dei rischi.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega in modo comprensibile ad un cliente come l'assicuratore gestisce i rischi ed i mezzi che impiega a tale scopo • menziona in modo competente, completo e corretto le misure adottate dall'assicuratore • spiega la differenza fra la delimitazione primaria e la delimitazione secondaria dei rischi e ne indica correttamente per ordine le misure adottate 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.9.4 Commentare senso, scopo e forme contrattuali della riassicurazione (C2)</p> <p>Commento senso e scopo della riassicurazione e indico la possibilità di strutturare il contratto in modo trasparente.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo corretto e comprensibile ad una persona estranea il senso e lo scopo della riassicurazione spiega in modo competente e corretto con un esempio la riassicurazione facoltativa e quella obbligatoria illustra in modo comprensibile la differenza fra la riassicurazione proporzionale e la riassicurazione non proporzionale commentandola in modo competente e corretto 	
	<p>8.9.5 Spiegare elementi e generi di premio (C2)</p> <p>Spiego con un grafico i diversi elementi e generi di premio inserendoli nell'ordine corretto.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> allestisce un grafico trasparente e comprensibile inserendo in ordine corretto gli elementi e i generi del premio spiega in modo corretto e per ordine gli elementi e i generi del premio spiega i differenti elementi e generi di premio in base ad un esempio 	
	<p>8.9.6 Descrivere metodi di finanziamento (metodi di copertura) (C2)</p> <p>Descrivo portando esempi i tre principali metodi di finanziamento (metodi di copertura) applicati nell'assicurazione privata e in quella sociale.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> descrive in modo competente e corretto i tre principali metodi di finanziamento illustra graficamente ogni metodo di finanziamento, attribuendo ad ogni metodo forme assicurative e li spiega ad un cliente in modo comprensibile differenzia i metodi di finanziamento con esempi appropriati 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.9.7 Descrivere la sorveglianza dell'assicurazione e le sue norme giuridiche (C2)</p> <p>Descrivo lo scopo e le norme giuridiche della sorveglianza dell'assicurazione ed indico i requisiti necessari per esercitare l'assicurazione.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • allestisce uno specchietto chiaro sulla legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA) e ne spiega a parole sue lo scopo • spiega in ordine corretto le quattro fasi per la concessione dell'autorizzazione e ne indica i requisiti richiesti dalla FINMA • commenta in modo competente, corretto e comprensibile al cliente le quattro fasi della concessione dell'autorizzazione all'esercizio 	
	<p>8.9.8 Spiegare la struttura della legge sul contratto d'assicurazione (LCA) (C2)</p> <p>Spiego concisamente la struttura della LCA; mostro la differenza fra disposizioni imperative, semi imperative e libere, assegnando singoli articoli alle tre categorie.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • descrive in modo competente, corretto e comprensibile ad un collega di lavoro la struttura della LCA • spiega le tre categorie delle disposizioni della LCA • assegna alle categorie delle disposizioni della LCA esempi appropriati e spiega il tutto in modo comprensibile ad un collega di lavoro 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.9.9 Spiegare settori della LCA – 1 (C2)</p> <p>Spiego le seguenti disposizioni (argomenti) della LCA ed il loro contenuto pratico con esempi tolti dalla prassi quotidiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diritti e obblighi delle parti • proposta d'assicurazione, polizza, aspetti rilevanti del contratto d'assicurazione • scadenza e mora del premio 	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • menziona gli articoli appropriati delle singole disposizioni (argomenti) della LCA • riassume correttamente e a parole proprie gli articoli principali della LCA e li riferisce alle norme interne (ad es. CGA) • attribuisce ad ogni disposizione (argomento) della LCA un esempio appropriato spiegando il tutto ad un cliente in modo comprensibile 	<p>Attenzione: a volte si concedono praticamente altri termini diversi da quelli prescritti dalla legislazione..</p>
	<p>8.9.10 Spiegare settori della LCA – 2 (C2)</p> <p>Spiego le seguenti disposizioni (argomenti) della LCA ed il loro contenuto pratico con esempi tolti dalla prassi quotidiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valori; sottoassicurazione, sopraassicurazione, doppia assicurazione, loro conseguenze • valore d'assicurazione / valore di risarcimento o di rimpiazzo • prestazione assicurativa • scioglimento del contratto d'assicurazione 	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • menziona gli articoli appropriati delle singole disposizioni (argomenti) della LCA • riassume correttamente e a parole proprie gli articoli principali della LCA e li riferisce alle norme interne (ad es. CGA) • attribuisce ad ogni disposizione (argomento) della LCA un esempio appropriato spiegando il tutto ad un cliente in modo comprensibile 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.9.11 Commentare l'Ufficio dell'Ombudsman / giurisdizioni (C2)</p> <p>Commento funzione, compiti e competenze dell'Ufficio dell'ombudsman dell'assicurazione privata e della SUVA descrivendo con esempi appropriati l'iter procedurale giuridico dell'assicurazione privata e sociale.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega a parole proprie e in modo corretto e competente la funzione, i compiti e le competenze dell'Ufficio dell'ombudsman • commenta l'iter e le istanze procedurali in caso di processi in relazione ad assicurazioni private e sociali adducendo esempi confacenti • differenzia fra l'Ufficio dell'ombudsman e i tribunali civili 	<p>Informazioni attuali: www.ombudsman- assurance.ch</p>
	<p>8.9.12 Presentare motivi di responsabilità (C2)</p> <p>Illustro i differenti motivi di responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, commentandoli con esempi pratici e differenziando fra responsabilità e copertura.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • presenta con un grafico i diversi motivi di responsabilità e li spiega correttamente e competemente ad un cliente • commenta ogni giustificativo di responsabilità con un esempio pratico • differenzia in modo competente e corretto fra responsabilità e copertura 	
	<p>8.9.13 Spiegare requisiti di responsabilità (C2)</p> <p>Spiego con esempi pratici i requisiti di responsabilità, l'onere della prova e le possibilità d'esenzione di responsabilità in diversi casi.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • spiega ad un cliente in modo competente, corretto e comprensibile l'articolo fondamentale CO 41 • commenta a parole proprie i requisiti di responsabilità in cinque casi di responsabilità causale semplice e aggravata • spiega in modo competente e corretto per il CO 41 e per ognuno dei cinque casi di responsabilità causale semplice e aggravata l'onere della prova e le possibilità d'esenzione di responsabilità 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
8.10 Descrivere processi assicurativi centrali (C2) Descrivo i seguenti processi centrali del settore assicurativo: <ul style="list-style-type: none"> • vendita e supporto • sottoscrizione (underwriting) e gestione dei prodotti • trattamento dei sinistri e delle prestazioni, gestione dei servizi • descrizione dei processi assicurativi centrali 							
	8.10.1 Descrivere compiti e processi nel settore della vendita e del supporto (C2) Commento i compiti principali del processo centrale assicurativo «Vendita e supporto» esponendo con aiuto di documentazione trasparente il rispettivo processo applicato nell'azienda di formazione.	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> • commenta in modo competente, corretto e comprensibile ad una persona estranea i compiti fondamentali nel settore della vendita e del supporto • illustra gli svolgimenti principali nel settore della vendita e del supporto dell'azienda di formazione con la presentazione di una panoramica • designa correttamente e formalmente i partecipanti/servizi nel settore della vendita e del supporto 	Per le SAL osservare/precisare: processi/svolgimenti sono diversi da un'unità organizzativa all'altra (ad es. agenzia generale, broker, sede centrale).

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.10.2 Descrivere compiti e processi della sottoscrizione (underwriting) compresa la gestione dei prodotti (C2)</p> <p>Commento i compiti generali del processo centrale assicurativo «Sottoscrizione e gestione dei prodotti», esponendo con aiuto di documentazione trasparente il rispettivo processo applicato nell'azienda di formazione.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta con competenza e trasparenza ad una persona estranea i compiti generali che competono al servizio di sottoscrizione (underwriting) e gestione dei prodotti illustra gli svolgimenti essenziali nel settore della sottoscrizione (underwriting) e della gestione dei prodotti nell'azienda di formazione, ricorrendo a documentazione edita in modo trasparente designa correttamente e formalmente i partecipanti/servizi nel settore della sottoscrizione e della gestione dei prodotti 	<p>Per le SAL osservare/precisare: processi/svolgimenti sono diversi da un'unità organizzativa all'altra (ad es. agenzia generale, broker, sede centrale).</p>
	<p>8.10.3 Descrivere compiti e processi nel settore del trattamento dei sinistri e delle prestazioni, compresa la gestione dei servizi (C2)</p> <p>Commento i compiti generali del processo centrale assicurativo «Trattamento dei sinistri e delle prestazioni, gestione dei servizi» e mostro in una raffigurazione la gestione dei servizi ricorrendo ad una raffigurazione trasparente dei processi che si svolgono nell'azienda di formazione.</p>	C / P		Ob	X	<ul style="list-style-type: none"> commenta in modo competente, corretto e comprensibile ad una persona estranea i compiti generali del trattamento dei sinistri e delle prestazioni. Espone in modo competente anche la gestione dei servizi illustra i processi principali nel settore del trattamento dei sinistri e delle prestazioni, compresa la gestione dei servizi nell'azienda di formazione ricorrendo ad un'illustrazione designa correttamente i compiti delle persone e dei reparti nel settore del trattamento e dei sinistri e delle prestazioni, in modo corrispondente alla gestione dei servizi 	<p>Per le SAL osservare/precisare: processi/svolgimenti sono diversi da un'unità organizzativa all'altra (ad es. agenzia generale, broker, sede centrale).</p> <p>La nozione sinistro o caso d'indennizzo varia da una compagnia all'altra.</p> <p>La gestione dei servizi comprende tanto servizi in relazione ad un sinistro o all'indennizzo (ad es. difesa contro pretese ingiustificate nell'assicurazione RC) come anche prestazioni estese (ad es. hotline 24 ore su 24).</p>

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
8.11 Elaborare ordini scelti nei processi assicurativi centrali (C3) Elabora secondo prescrizioni ordini scelti nei seguenti processi assicurativi centrali: <ul style="list-style-type: none"> • vendita e supporto • sottoscrizione (underwriting) e gestione dei prodotti • trattamento dei sinistri e delle prestazioni, gestione dei servizi 							
	8.11.1 Allestire offerte (C3) Allestisco in base ad una situazione concreta del cliente (situazione attuale e fabbisogno) un'offerta adeguata.	O	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> • tiene conto nell'offerta le esigenze del cliente • allestisce autonomamente l'offerta in modo competente e corretto • allestisce l'offerta e la documentazione necessaria entro i termini richiesti e secondo le prescrizioni dell'azienda di formazione 	
	8.11.2 Spiegare offerte (C2) Spiego offerte in modo corretto e comprensibile.	C / P	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> • commenta al cliente le offerte in modo convincente e comprensibile • spiega l'offerta in modo competente e corretto • spiega con esempi appropriati al cliente l'utilità dei moduli assicurativi inseriti nell'offerta 	
	8.11.3 Controllare ed elaborare proposte pervenute (C3) Controllo autonomamente la completezza e la correttezza delle proposte pervenute e le inoltra al servizio competente rapidamente e correttamente per l'ulteriore elaborazione.	O	R	Ob		<ul style="list-style-type: none"> • elabora autonomamente ed in modo responsabile le offerte pervenute svolgendo le diverse fasi d'elaborazione nell'ordine richiesto • accerta autonomamente eventuali lacune di proposte pervenute, chiedendo ad un collega di lavoro un pronto riscontro • inoltra al servizio competente la proposta in modo rapido, corretto e conforme alle istruzioni interne 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.11.4 Ricevere avvisi di sinistri e aprire la pratica corrispondente (C3)</p> <p>Ricevo avvisi di sinistri e apro le pratiche autonomamente e correttamente secondo le prescrizioni interne.</p>	O		S		<ul style="list-style-type: none"> riceve avvisi di sinistri in modo responsabile e competente apre pratiche di sinistri autonomamente ed in modo corretto apre le pratiche di sinistri entro i termini dovuti e secondo le prescrizioni interne 	Obiettivo parziale applicabile per avvisi di sinistro orali (telefonici) o per scritto
	<p>8.11.5 Trattare sinistri semplici (C3)</p> <p>Valuto e sbriigo autonomamente, rapidamente e correttamente sinistri semplici tenendo conto delle prescrizioni interne.</p>	O	R	S		<ul style="list-style-type: none"> valuta e liquida in modo competente e corretto sinistri semplici effettua i dovuti accertamenti e liquida sinistri semplici autonomamente, rapidamente e correttamente liquida sinistri semplici secondo le prescrizioni 	
	<p>8.11.6 Trattare sinistri complicati (C4)</p> <p>Valuto e tratto autonomamente, rapidamente e correttamente sinistri complicati tenendo conto delle prescrizioni interne. Tengo conto degli interessi del cliente come anche di quelli aziendali.</p>	O	R	S		<ul style="list-style-type: none"> valuta e tratta in modo corretto e competente sinistri complicati effettua i dovuti accertamenti e liquida sinistri complicati autonomamente e rapidamente liquida sinistri complicati tenendo conto degli interessi del cliente come anche di quelli aziendali 	

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
	<p>8.11.7 Valutare sinistri complessi (C4)</p> <p>In presenza di sinistri complessi (ad es. in caso di coinvolgimento di più assicuratori o di diverse forme assicurative) analizzo la fattispecie e soppeso diverse soluzioni.</p> <p>Scelgo una soluzione corretta dal profilo tecnico in base a prescrizioni interne, giustificando la scelta della soluzione con argomenti validi, che tengano conto tanto degli interessi del cliente quanto di quelli aziendali.</p>	O o C / P	R	S		<ul style="list-style-type: none"> • analizza in ogni particolare e con la dovuta competenza sinistri complessi • soppesa diverse soluzioni e sceglie una soluzione corretta e appropriata dal profilo tecnico in base a prescrizioni interne • giustifica la scelta della soluzione con argomenti validi, tenendo conto tanto degli interessi del cliente quanto di quelli aziendali 	

4.2. Competenze metodologiche, sociali e personali (MSP)

Competenze principali MSP		N.	Competenze parziali MSP, descrizione compresa		Criteri parziali MSP per SAL
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	M 2.1.1	Apprendere e operare in modo sistematico ed efficiente (1)	Scelgo fonti d'informazione in funzione dei compiti e procurandomi in modo mirato le informazioni necessarie.	<ul style="list-style-type: none"> sceglie per i lavori quotidiani le fonti informative corrispondenti e mirate si procura nel mio lavoro quotidiano informazioni necessarie, finalizzate all'obiettivo si procura sempre autonomamente le informazioni necessarie nel corso della corrispondente operatività 	
	M 2.1.2	Apprendere e operare in modo sistematico ed efficiente (2)	Pianifico i miei lavori, progetti e il mio apprendimento, fissando priorità e decidendo in funzione della situazione e delle finalità	<ul style="list-style-type: none"> pianifica i suoi lavori, progetti e il suo apprendimento fissa in modo appropriato priorità e decide in conformità della situazione i suoi lavori e i progetti seguono l'obiettivo in modo efficiente e mirato 	
	M 2.1.3	Apprendere e operare in modo sistematico ed efficiente (3)	Controllo, documento e presento i lavori e progetti terminati, il mio processo d'apprendimento e quello della negoziazione allo scopo di ottimizzare le mie prestazioni ed il mio comportamento.	<ul style="list-style-type: none"> controlla, documenta e ottimizza i lavori e i progetti terminati controlla, documenta e ottimizza il suo processo d'apprendimento e il suo agire ottimizza con controlli, documentazione e riflessioni le sue prestazioni e il suo comportamento 	
2.2 Pensiero e azione interdisciplinare	M 2.2	Pensiero e azione interdisciplinare	Presento in modo comprensibile con metodi e mezzi ausiliari appropriati processi economico-aziendali, forme di organizzazione e rapporti economici aziendali, identificando interdipendenze e punti di collegamento.	<ul style="list-style-type: none"> presenta in modo comprensibile con metodi e mezzi ausiliari appropriati processi economico-aziendali presenta in modo comprensibile con metodi e mezzi ausiliari appropriati processi economico-aziendali identifica interdipendenze e punti di collegamento; è in grado di mostrarli l'importanza del suo lavoro quotidiano agendo in modo corrispondente 	

Competenze principali MSP	N.	Competenze parziali MSP, descrizione compresa	Criteri parziali MSP per SAL
2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	M 2.3.1	Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (1)	Definisco bisogni e punti di vista, identifico e comprendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori.
	M 2.3.2	Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (2)	<ul style="list-style-type: none"> • accerta o identifica costantemente le esigenze e i punti di vista dei suoi partner commerciali • esamina messaggi orali e, se necessario, si informa in modo competente • identifica e comprende messaggi verbali e non verbali e è in grado di spiegarli
	M 2.4.1	Presentazione efficace (1)	<ul style="list-style-type: none"> • elabora proposte adeguate alle esigenze e ai punti di vista delle parti coinvolte • realizza risultati positivi conformemente alle esigenze e ai punti di vista delle parti coinvolte • perfeziona il suo comportamento nella consulenza e nella negoziazione
2.4 Presentazione efficace	M 2.4.2	Presentazione efficace (2)	<ul style="list-style-type: none"> • pianifica ed elabora autonomamente le sue presentazioni • prepara con competenza professionale le presentazioni e le spiega • esegue le presentazioni in modo sicuro; si esprime in modo chiaro e si perfeziona
	SP 3.1.1	Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative (1)	<ul style="list-style-type: none"> • utilizza le competenze retoriche in modo mirato • utilizza il linguaggio del corpo con i dovuti accompagnamenti gesticolari • utilizza i mezzi di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione
3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	SP 3.1.2	Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative (2)	<ul style="list-style-type: none"> • rispetta i termini o le scadenze • rispetta gli standard qualitativi • soddisfa le esigenze richieste dai suoi committenti
			<ul style="list-style-type: none"> • si assume la responsabilità per i suoi lavori e il suo comportamento • opera con diligenza e correttezza anche in presenza di situazioni difficili • identifica situazioni difficili e chiede supporto in caso di necessità

Competenze principali MSP	N.	Competenze parziali MSP, descrizione compresa	Criteri parziali MSP per SAL
3.2 Capacità di comunicazione	SP 3.2.1	Capacità di comunicazione (1) Comprendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e con apertura nei confronti di idee e opinioni dei miei partner.	<ul style="list-style-type: none"> • si assume la responsabilità delle sue asserzioni orali e la inserisce confacentemente alla situazione nel suo processo operativo • si assume la responsabilità delle sue asserzioni e la inserisce confacentemente alla situazione nel suo processo operativo • è aperto nei confronti di idee e di pareri dei suoi interlocutori
	SP 3.2.2	Capacità di comunicazione (2) Mi esprimo oralmente e per scritto in funzione della situazione e degli interlocutori, comunicando in modo chiaro e fondato le mie proposte e i miei punti di vista	<ul style="list-style-type: none"> • si esprime oralmente e correttamente in funzione degli interlocutori rafforzando costantemente le sue competenze in tal settore • si esprime per scritto correttamente in funzione degli interlocutori, rafforzando costantemente le sue competenze in tal settore • comunica in modo chiaro e motiva i suoi punti di vista e le sue proposte
	SP 3.2.3	Capacità di comunicazione (3) Padroneggio situazioni delicate, chiarisco i malintesi e i punti di vista cercando delle soluzioni.	<ul style="list-style-type: none"> • accerta nel lavoro quotidiano malintesi e è in grado di spiegarli • in caso di situazioni difficili, espone i suoi punti di vista chiedendo il parere di altre persone • cerca soluzioni costruttive in caso di malintesi e di differenti punti di vista
	SP 3.2.4	Capacità di comunicazione (4) Mantengo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.	<ul style="list-style-type: none"> • è discreto nelle relazioni con clienti • mantiene la discrezione rispetto ad altri collaboratori o collaboratrici • mantiene la discrezione nei confronti della sua azienda o organizzazione

Competenze principali MSP	N.	Competenze parziali MSP, descrizione compresa	Criteri parziali MSP per SAL
3.3 Capacità di lavorare in gruppo	SP 3.3.1	Capacità di lavorare in gruppo (1)	<ul style="list-style-type: none"> • apporta sempre il suo contributo • accetta le decisioni prese • applica le decisioni prese
	SP 3.3.2	Capacità di lavorare in gruppo (2)	<ul style="list-style-type: none"> • la sua critica è sempre costruttiva • è capace di rispondere o di accettare anche critiche • studia la critica in modo costruttivo e la elabora
	SP 3.3.3	Capacità di lavorare in gruppo (3)	<ul style="list-style-type: none"> • Mi assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata. • si assume di continuo le responsabilità del risultato di gruppi di lavoro • difende con competenza all'esterno le soluzioni decise dal gruppo di lavoro • fornisce il suo apporto personale al gruppo di lavoro
3.4 Forme comportamentali	SP 3.4.1	Forme comportamentali (1)	<ul style="list-style-type: none"> • Adegua il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione, mi presento in funzione della situazione con puntualità, affidabilità e agendo coscientemente. • adegua il suo aspetto alla cortesia dell'azienda o dell'organizzazione • ai presenta confacentemente e in funzione della situazione • è puntuale, fidato e rispetta l'ordine
	SP 3.4.2	Forme comportamentali (2)	<ul style="list-style-type: none"> • Tratto le persone con la cortesia e i dovuti rispetti, nell'osservanza delle regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta. • tratta le persone con cortesia e rispetto • rispetta in materia di comportamento e atteggiamento le prescrizioni della sua azienda • osserva il norme di cortesia nella comunicazione orale e scritta e nel suo comportamento

Competenze principali MSP	N.	Competenze parziali MSP, descrizione compresa		Criteri parziali MSP per SAL
3.5 Capacità di apprendimento	SP 3.5.1	Capacità di apprendimento (1)	Sono aperto alle novità e reagisco con flessibilità ai cambiamenti, utilizzando tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferendo alla pratica quanto ho appreso, utilizzando metodi e mezzi ausiliari appropriati.	<ul style="list-style-type: none"> • è aperto alle novità e è flessibile dinanzi a cambiamenti • applica costantemente e appropriatamente tecniche creative e di apprendimento appropriate • traduce nella pratica quanto ha appreso
	SP 3.5.2	Capacità di apprendimento (2)	Sono consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare il mio apprendimento e documento i miei progressi in forma adeguata.	<ul style="list-style-type: none"> • è consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare il suo apprendimento e documento i suoi progressi in forma adeguata • consolida in modo costante il suo processo di apprendimento, ne conosce le conseguenze ed adotta misure appropriate • documenta costantemente e in modo appropriato i progressi fatti e le misure adottate
3.6 Coscienza ecologica	SP 3.6	Coscienza ecologica	Utilizzo in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro, smaltisco rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente avendo cura di impianti e attrezzature.	<ul style="list-style-type: none"> • utilizza in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro, smaltisce rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente • smaltisce i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente • utilizza le infrastrutture in modo diligente

Modulo 3

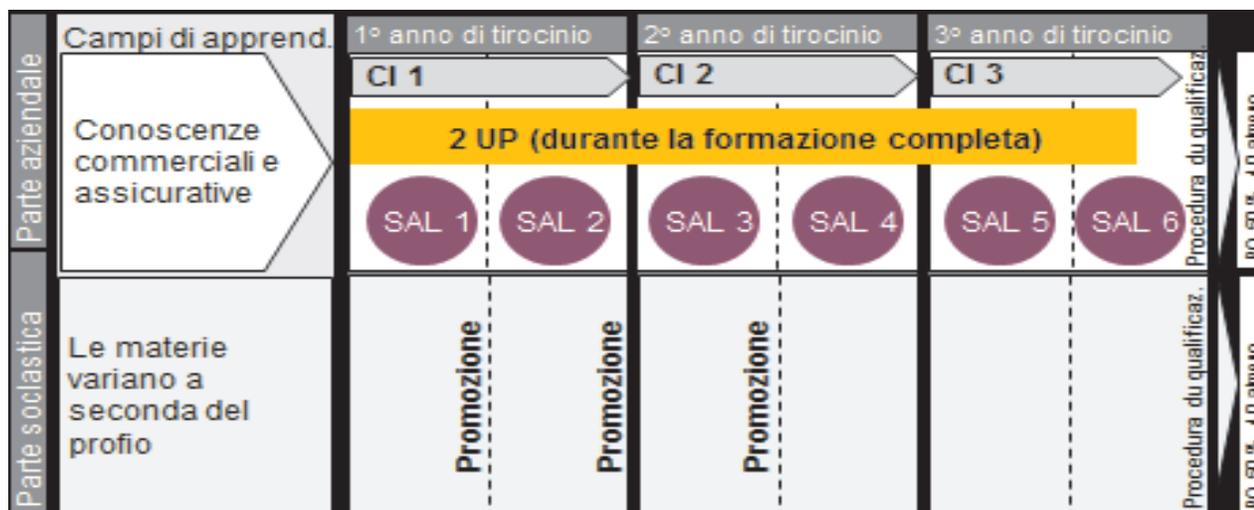
Pianificazione della formazione aziendale

Indice

1.	Panoramica della formazione commerciale di base	79
2.	Pianificazione di un programma individuale di formazione	80
3.	Allegato 1: Programmi di formazione in un'impresa d'assicurazioni	81
3.1.	Logistica, acquisti e attività commerciali generali	81
3.2.	Contabilità	84
3.3.	Personale	86
3.4.	Vendita e supporto	88
3.5.	Sottoscrizione (underwriting) e gestione dei prodotti	91
3.6.	Trattamento dei sinistri e delle prestazioni, gestione dei servizi	94
4.	Allegato 2: Piano temporale individuale e modello per la presentazione grafica	97
5.	Allegato 3: Modello di programma di formazione	97

1. Panoramica della formazione commerciale di base

La formazione commerciale di base è suddivisa in parte aziendale e in parte scolastica.



Leggenda

SAL	Situazioni di apprendimento e di lavoro
UP	Unità procedurali
CI	Corsi interaziendali

La formazione all'interno dell'azienda comprende sostanzialmente l'apprendimento al posto di lavoro, l'attuazione nella pratica di quanto è stato appreso come pure la relativa valutazione ricorrendo a istruzioni e interlocutori. I corsi interaziendali favoriscono il successo nell'apprendimento in quanto trasmettono competenze di base e inerenti al determinato ramo (→ Modulo 6).

La formazione nella parte scolastica non viene commentata perché la rispettiva documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni si limita alla formazione aziendale. Informazioni particolareggiate sono indicate per la parte scolastica al sito www.vbv.ch nel piano di formazione e nell'ordinanza sulla formazione 2012 e fornite nella scuola professionale commerciale.

2. Pianificazione di un programma individuale di formazione

Nel modulo 2 «Obiettivi di formazione» sono elencati dettagliatamente i singoli obiettivi di valutazione con gli obiettivi parziali della formazione commerciale di base. Questi obiettivi di valutazione e obiettivi parziali sono formulati in maniera generale e vincolante e vanno collegati con il programma di formazione aziendale specifico dell'azienda.

Le persone in formazione devono potersi fare un'idea possibilmente completa delle procedure aziendali, riconoscere eventuali sovrapposizioni e imparare a riflettere in modo pluridisciplinare. Se non esiste ancora un programma di formazione bisogna elaborarne uno.

In questo caso suggeriamo di procedere come segue:

- Nel caso più ideale, durata della formazione per reparto di 6 o 12 mesi per l'elaborazione di SAL e di UP.
- Formazione nel reparto generale e commerciale (ad es. logistica, telefonia/ricezione, gestione della contabilità, servizio del personale ecc. → preferibilmente nel 1° anno di formazione di base)
- Formazione in reparti concernenti clientela e servizi (ad es. sportello d'agenzia generale, service center ecc.)
- Formazione a seconda della possibilità nei tre processi assicurativi fondamentali:
 - Vendita e supporto
 - Sottoscrizione (underwriting) e gestione di prodotti
 - Trattamento di sinistri ed elaborazione di prestazioni, gestione di servizi
- Formazione in diverse forme assicurative / rami (ad es. assicurazione di veicoli a motore, assicurazione individuale, assicurazione infortuni, assicurazione di protezione giuridica ecc.)
- Singoli obiettivi parziali possono essere elaborati anche nell'ambito di uno stage, di corsi, di studio autodidattico o con strumenti elettronici d'apprendimento.
- Per ottenere una panoramica sullo svolgimento della formazione, può essere utile disporre di un programma sull'intera formazione di base. In questo capitolo, alla voce «4 Allegato 2: Piano temporale individuale e modello», si visualizza una versione neutra in formato elettronico al sito www.vbv.ch sotto «Programma di svolgimento».

Nella fase successiva vanno assegnati ai luoghi d'apprendimento che sono stati definiti gli obiettivi parziali del modulo 2 «Obiettivi di formazione». A tale scopo si può consultare il file Excel «Presentazione del programma di formazione» del presente capitolo «5. Allegato 3: Modello di programma di formazione» oppure il sito www.vbv.ch alla voce «sistema didattico guida». Si consiglia di procedere come segue:

- Il formatore al posto di lavoro allestisce per ogni luogo d'apprendimento una distinta delle attività concrete e delle conoscenze da trasmettere.
- Gli obiettivi parziali vanno assegnati ai luoghi d'apprendimento in base alle sopraccitate distinte.
- Gli obiettivi parziali non coperti ai posti di lavoro o dai CI vanno trattati in altre occasioni (ad es. SAL, stage, corsi, programmi elettronici d'apprendimento, strumenti didattici, studio autodidattico ecc.).

3. Allegato 1: Programmi di formazione in un'impresa d'assicurazioni

Troverete qui di seguito eventuali obiettivi e competenze parziali MSP relativi alle diverse attività.

Il ramo Assicurazione privata ha deciso di semplificare l'enumerazione degli obiettivi di valutazione e degli obiettivi parziali. Gli obiettivi operativi figurano con una sola cifra invece di tre, come nel piano di formazione. Informazioni particolareggiate sono fornite nel modulo 2 «Obiettivi di formazione».

3.1. Logistica, acquisti e attività commerciali generali

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP Competenze metodologiche, sociali e personali
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	
Posto di lavoro	Installare il posto di lavoro in base a criteri: <ul style="list-style-type: none"> • ergonomici • economici 	7.10		2.1 3.1
Posta	Effettuare la distribuzione della posta: <ul style="list-style-type: none"> • interna • esterna 	7.5	(8.7.2)	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5
Servizio telefonico	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le regole di comunicazione • Fornire informazioni • Osservare la regolamentazione delle competenze 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Corrispondenza	Sbrigarla in base a modelli o in modo economico	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2)	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Rapporti	Redigere appunti di colloqui, verbali	7.3.2		2.1 3.1
Appuntamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire sale riunioni • Gestire e coordinare appuntamenti di terzi 	7.8		2.1 3.1
Manifestazioni aziendali	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificare e realizzare manifestazioni interne e con clienti • Organizzare viaggi d'affari 	7.3.1 7.3.2 7.3.3		2.1 3.1

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Riproduzione	Effettuare fotocopie di ogni genere	3.1		2.1 3.1 3.2 3.5
Gestione del materiale d'ufficio	Gestire il materiale d'ufficio tenendo conto di principi ecologici	7.7	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Sistema d'archiviazione	Saper gestire diversi file e sistemi d'archiviazione	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'hardware • Comprendere il software Office • Gestire correttamente i dati • Garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare in modo mirato Internet ed e-mail • Servirsi degli aiuti 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Presentazioni	Allestire presentazioni	7.1.1 7.1.2	8.7.1 8.7.5 8.8.2 8.8.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.5 3.6
Servizio del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborare nell'organizzazione di stage di prova • Eseguire mutazioni nell'ambito del personale • Conteggiare salari, provvigioni, premi, assicurazioni/ assicurazioni sociali • Sbrigare notifiche d'infortunio e di malattia • Eseguire la pianificazione delle vacanze • Elaborare il programma di corsi e formazioni • trattare la corrispondenza relativa a richieste di lavoro 	5.1.1 5.1.2 5.2	8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.2 8.8.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Promozione della vendita	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborare e preparare le visite del servizio esterno • Accompagnare in determinati casi il consulente clientela • Pianificare misure promozionali • Stilare e aggiornare conguagli e statistiche di provvigioni 	2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 4.1 4.2	8.1.1 – 8.1.3 8.2 8.3.1 – 8.3.4 8.4.1 – 8.4.3 8.5 8.6.1 – 8.6.6 8.7.1 – 8.7.4 8.8.1 – 8.8.3 8.9.1 – 8.9.13 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Ordinazioni e gestione del materiale	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificare e valutare l'acquisto di materiale • Richiedere e valutare le offerte • Scrivere le ordinazioni • Controllare le conferme di ordini • Sbrigare la denuncia dei vizi • Monitorare le ordinazioni • Controllare le fatture e la merce in arrivo • Effettuare registrazioni e calcoli • Aggiornare l'inventario 	7.7	8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Marketing e pubblicità	<ul style="list-style-type: none"> • Scegliere e procurarsi articoli pubblicitari • Pianificare misure promozionali 	2.3.1 2.3.2 4.1 4.2	8.1.1 – 8.1.3 8.2 8.3.1 – 8.3.4 8.4.1 – 8.4.3 8.6.1 – 8.6.6 8.7.2 – 8.7.4 8.8.1 – 8.8.3 8.9.1 – 8.9.2 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificare, calcolare, organizzare e valutare le manifestazioni • Produrre e allestire il materiale di formazione • Contattare il luogo di formazione, i relatori e i partecipanti 	7.3.1 7.3.2 7.3.3	8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.5

3.2. Contabilità

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Calcolo / fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire le fatture • Applicare i principi di calcolo 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Traffico dei pagamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire pagamenti postali, bancari o in contanti • Gestire la piccola cassa 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Contabilità debitori	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilizzare autonomamente • Controllare i debitori 	6.1.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Servizio solleciti	Scrivere le lettere di sollecito	6.1.3	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5
Incasso	Adire le vie legali	6.1.3	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Contabilità generale	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire i giornali/la contabilità dei debitori • Archiviare i giustificativi • Verificare la solvenza dei clienti • Interpretare il bilancio e il conto economico dell'azienda di tirocinio • Comprendere i centri di costo 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

Ambito di lavoro / luoghi d'appren- dimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Imposte	<ul style="list-style-type: none"> • Conteggiare l'imposta sul valore aggiunto • Chiedere il rimborso dell'imposta preventiva 	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	8.7.1 8.7.2 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'hardware • Comprendere il software Office • Gestire correttamente i dati • Garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare in modo mirato Internet ed e-mail • Servirsi degli aiuti 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire e controllare la lista delle pendenze e degli ordini • Gestire l'agenda elettronica 	7.8		2.1 3.1

3.3. Personale

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Inserzioni per richiesta di personale	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire inserzioni per ricerca di personale • Pubblicare inserzioni per ricerca di personale 	5.1.1	8.7.1 8.7.4 8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.3
Selezione di personale	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire conferme di ricezione • Inviare lettere di rifiuto • Trasmettere concorsi pervenuti 	5.1.2		2.1 2.2 3.1 3.3
Gestione del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Preparare certificati di lavoro • Allestire la documentazione d'entrata e d'uscita • Preparare conferme (entrata, disdetta, indennità supplementari, richieste ecc.) 	5.1.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.3
Mutazioni di personale	<ul style="list-style-type: none"> • Registrare correttamente i dati del personale • Controllare le scadenze e preparare i rispettivi solleciti 	5.2		2.1 2.2 3.1 3.3
Richieste telefoniche	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire informazioni • Trasmettere comunicazioni 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Corrispondenza	<ul style="list-style-type: none"> • Stendere lettere d'accompagnamento e conferme • Sbrigare correttamente la corrispondenza individuale 	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Protezione e sicurezza dei dati (confidenzialità)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire correttamente i dati confidenziali • Garantire la protezione dei dati 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Servizio e qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire servizi alla clientela • Garantire qualità e servizi 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.1 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Sistema d'archiviazione	Gestire diversi file e l'archiviazione	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'hardware • Comprendere il software Office • Gestire correttamente i dati • Garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare in modo mirato Internet ed e-mail • Servirsi degli aiuti 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire e controllare la lista delle pendenze e degli ordini • Gestire l'agenda elettronica 	7.8		2.1 3.1

3.4. Vendita e supporto

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Richieste telefoniche dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> Fornire informazioni Trasmettere comunicazioni 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Corrispondenza con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> Allestire la lettera d'accompagnamento alla polizza Sbrigare correttamente la corrispondenza individuale 	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.10.1	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Offerte	Allestire semplici offerte	2.3.1 2.3.2	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 3.2 3.5
Proposte	Verificare e trasmettere le proposte	3.1	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.2 8.11.3	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Servizio allo sportello	Curare gli stili comportamentali e l'accoglienza di clienti	2.1 3.1 3.2.1	8.7.2 8.7.5 8.10.1	2.1 2.2 2.3 3.2 3.5

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Contatto personale con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> Preparare e intrattenere colloqui Individuare le esigenze dei clienti Offrire soluzioni assicurative 	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.2 8.9.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.2 3.4 3.5
Servizio e qualità	<ul style="list-style-type: none"> Offrire servizi alla clientela Garantire qualità e servizi 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.1 8.11.3 8.11.2 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Sistema d'archiviazione	Gestire diversi file e sistemi d'archiviazione	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Materiale dell'AG	<ul style="list-style-type: none"> Eseguire ordinazioni di materiale all'interno dell'azienda Monitorare lo stock di materiale Eseguire ordinazioni di materiale esterno e speciale 	7.7	8.7.2 8.7.3 8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6
Protezione e sicurezza dei dati (confidenzialità)	<ul style="list-style-type: none"> Gestire correttamente i dati confidenziali Garantire la protezione dei dati 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

Ambito di lavoro / luoghi d'appren- dimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Reclami dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Trattare i reclami • Trasmettere i reclami • Evadere reclami 	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.1	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'hardware • Comprendere il software Office • Gestire correttamente i dati • Garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare in modo mirato Internet ed e-mail • Servirsi degli aiuti 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire e controllare la lista delle pendenze e degli ordini • Gestire l'agenda elettronica 	7.8		2.1 3.1
Mutazioni	Registrazione ed elaborazione modifiche contrattuali	5.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.33.5
Processi lavorativi	Seguire i processi lavorativi secondo direttive interne	3.1	8.7.2 8.7.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Incasso dei premi	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare i premi pagati • Intraprendere i passi necessari in tal settore 	6.1.2 6.1.3	8.9.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP Competenze metodologiche, sociali e personali
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	
Servizio sinistri	Registrare i sinistri e trasmetterli a chi competono	2.1 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2	8.9.4 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5 8.11.6 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6

3.5. Sottoscrizione (underwriting) e gestione dei prodotti

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP Competenze metodologiche, sociali e personali
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	
Contatto telefonico con clienti, consulenti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> Richiedere e fornire informazioni Trasmettere comunicazioni 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5
Corrispondenza con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> Allestire la lettera d'accompagnamento alla polizza Sbrigare correttamente la corrispondenza individuale 	7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.10.2	2.1 2.2 2.4 3.1 3.2 3.5 3.6

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Offerte	Allestire semplici offerte	2.3.1 2.3.2	8.11.1 8.11.2 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 3.2 3.5
Proposte	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare e trasmettere le proposte • Richiedere l'allestimento di polizze 	3.1	8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.10.2 8.11.3	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Servizio e qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire servizi alla clientela • Garantire qualità e servizi 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.2 8.11.2 8.11.3 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Sistema d'archiviazione	Gestire diversi file e l'archiviazione	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Protezione e sicurezza dei dati (confidenzialità)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire correttamente i dati confidenziali • Garantire la protezione dei dati 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Reclami dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Trattare i reclami • Trasmettere i reclami • Evadere reclami 	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.2	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5
Mutazioni	Registrare ed elaborare modifiche contrattuali	5.2	8.7.5	2.1 2.2 3.1 3.2 3.3 3.5
Processi lavorativi	Seguire i processi lavorativi secondo direttive interne	3.1	8.7.2 8.7.5 8.10.2 8.11.1 8.11.2 8.11.3 8.11.4 8.11.5	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'hardware • Comprendere il software Office • Gestire correttamente i dati • Garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare in modo mirato Internet ed e-mail • Servirsi degli aiuti 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire e controllare la lista delle pendenze e degli ordini • Gestire l'agenda elettronica 	7.8		2.1 3.1
Incasso dei premi	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare i premi pagati • Intraprendere i passi necessari in tal settore 	6.1.2 6.1.3	8.9.5	2.1 2.2 3.2 3.3 3.5 3.6

3.6. Trattamento dei sinistri e delle prestazioni, gestione dei servizi

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Processi lavorativi	Seguire i processi lavorativi secondo direttive interne	3.1	8.7.2 8.7.5 8.11.4 fino a 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5
Assistenza ai clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Condurre colloqui con i clienti • Curare la comunicazione 	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.2 8.9.5 8.10.1 8.11.1 8.11.2	2.1 2.2 2.3 2.4 3.2 3.4 3.5
Reclami dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Trattare i reclami • Trasmettere i reclami • Evadere reclami 	3.2.1 3.2.2	8.6.1 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.5 8.10.3	2.1 2.2 2.4 3.2 3.4 3.5
Contatto telefonico con clienti, consulenti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Richiedere e fornire informazioni • Trasmettere comunicazioni 	2.1 7.9	(8.7.2)	2.1 2.3 3.1 3.2 3.5

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Corrispondenza sinistri con clienti e autorità	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire lettere di accompagnamento relative ai sinistri • Sbrigare la corrispondenza individuale 	2.1 2.2.1 2.2.2 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 7.1.1 7.1.2 7.6	(8.7.2) 8.11.4 fino a 8.11.7	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Statistiche	Allestire e interpretare diverse statistiche sui sinistri	7.1	8.7.1 8.7.5 8.8.1 8.8.2 8.8.3 8.9.5 8.10.3	2.1 2.2 3.1 3.2 3.6
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'hardware • Comprendere il software Office • Gestire correttamente i dati • Garantire la sicurezza dei dati • Utilizzare in modo mirato Internet ed e-mail • Servirsi degli aiuti • 	7.2.1 7.2.2 7.9		2.1 3.1
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire e controllare la lista delle pendenze e degli ordini • Gestire l'agenda elettronica 	7.8		2.1 3.1

Ambito di lavoro / luoghi d'apprendimento	Attività e nozioni concrete	Obiettivi parziali		MSP
		Nozioni commerciali generali / attività / processi	Nozioni assicurative specifiche / attività / processi	Competenze metodologiche, sociali e personali
Servizio e qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire servizi alla clientela • Garantire qualità e servizi 	2.1 2.2.3 2.2.4 2.3.1 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1 4.2 7.1.2	8.6.4 8.6.5 8.6.6 8.7.1 8.7.2 8.7.4 8.7.5 8.8.3 8.9.1 8.9.5 8.10.2 8.11.2 8.11.3 8.11.4	2.1 2.2 2.3 2.4 3.1 3.2 3.4 3.5 3.6
Sistema d'archiviazione	Gestire diversi file e l'archiviazione	7.2.3		2.1 2.2 3.5 3.6
Trattamento dei sinistri	Registrare i sinistri e trasmetterli a chi competono	2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1	8.6.3 8.6.4 8.7.5 8.9.2 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.4	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6
Liquidazione dei sinistri	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare la copertura • Disporre il pagamento dei sinistri 	2.1 2.2.2 2.2.3 2.3.2 3.1 3.2.1 3.2.2 4.1	8.7.5 8.9.2 8.9.5 8.9.12 8.9.13 8.10.3 8.11.5 fino a 8.11.7	2.1 2.2 2.3 3.2 3.4 3.5 3.6
Protezione e sicurezza dei dati (confidenzialità)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire correttamente i dati confidenziali • Garantire la protezione dei dati 	7.2.1 7.2.2	8.7.5	2.1 2.2 3.2 3.5 3.6

Modulo 4

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Indice

1.	Introduzione	101
2.	Contenuto e forma	101
3.	Svolgimento delle SAL	104
3.1.	Panoramica	104
3.2.	Accordo	104
3.3.	Elaborazione / Osservazione	105
3.4.	Apprezzamento / Valutazione	105
3.5.	Tempo disponibile	106
3.6.	Termini di consegna	106
3.7.	Svolgimento consigliato fase per fase	107
4.	Rapporto di formazione (secondo art. 17, cpv. 2 LFPr)	109

1. Introduzione

Durante il periodo di formazione, le persone in formazione seguono 6 situazioni d'apprendimento e di lavoro (SAL), che sono poi valutate dai formatori al posto di lavoro. La valutazione delle SAL si svolge sulla base del formulario «Rapporto di formazione», inserito nel sistema elettronico di guida. Un modello di tale documento figura in allegato al presente modulo. È così che i formatori al posto di lavoro valutano nel corso della formazione di base la prestazione nelle SAL concrete come pure le competenze metodologiche, sociali e personali (MSP) delle persone in formazione, giustificando le loro valutazioni.

La valutazione della prestazione si basa sugli obiettivi parziali e sui rispettivi criteri parziali, contenuti per le SAL nel modulo 2 «Obiettivi di formazione». Per valutare le MSP è possibile avvalersi delle competenze parziali e dei rispettivi criteri parziali per le SAL, che figurano pure nel modulo 2 «Obiettivi di formazione».

Le 6 SAL, una valutazione per semestre, sono una componente essenziale del complesso delle note che ne emergono: unitamente alle unità procedurali (UP) (→ Modulo 5) vi sono 8 note della materia, la cui media viene inserita nella procedura di qualificazione (ponderazione ½).



Nel primo corso interaziendale (CI) del ramo dell'assicurazione privata le persone in formazione sono introdotte nelle SAL.

2. Contenuto e forma

Le SAL sono suddivise in due parti: valutazione della prestazione e delle competenze MSP sul posto di lavoro.

Valutazione della prestazione sul posto di lavoro

In riferimento alle SAL scelte, dall'elenco degli obiettivi vengono selezionati 6 obiettivi parziali (→ Modulo 2). Si raccomanda in tal contesto di selezionare gli obiettivi parziali almeno da 2 differenti obiettivi operativi (ossia 1a cifra degli obiettivi parziali differente, ad es. 3.1 e 8.11.1). Si consiglia inoltre di amalgamare obiettivi d'osservazione, obiettivi del colloquio e obiettivi di presentazione.

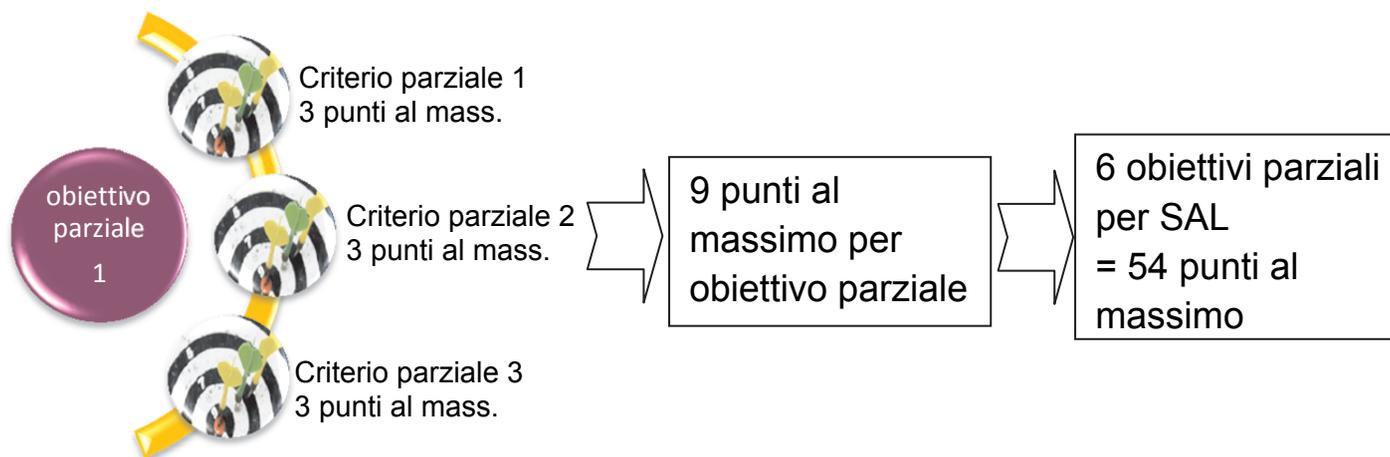
Obiettivo di valutazione azienda	Obiettivi parziali	O / C / P	R	Ob / S	CI	Criteri parziali per SAL	Suggerimenti e consigli
3.1 Eseguire incarichi (C3) Eseguo i diversi incarichi, normali e importanti, procedendo come segue: <ul style="list-style-type: none"> ricevere incarichi e spiegare dettagli eseguire incarichi controllare l'esecuzione corretta degli svolgimenti riscontro a committenti 	Gli obiettivi parziali sono identici a quelli della valutazione Azienda	O		Ob		<ul style="list-style-type: none"> annota incarichi e chiarisce le questioni in sospeso esegue incarichi in modo completo, diligente e secondo i termini utili, tenendo al corrente della situazione – se necessario - il committente controlla su propria responsabilità l'esecuzione corretta degli incarichi, confermandone il disbrigo al committente 	L'obiettivo di valutazione può essere utilizzato per incarichi in generale (ad es. incarichi di servizi interni, allestimento di liste ecc.). Allestire un manuale personale → aumenta il grado di autonomia Per incarichi di processi assicurativi vedi obiettivo di valutazione 8.11

Estratto dall'elenco degli obiettivi di valutazione → Esempio di obiettivo parziale con criteri parziali

Estratto dal formulario Rapporto di formazione con **registrazioni modello**

Obiettivo parziale numero	Criteri parziali	Nota per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Indicare la motivazione o il potenziale di ottimizzazione
3.1 Eseguire incarichi	annota incarichi e chiarisce le questioni in sospeso	3	9	6	Hai svolto in modo corretto e molto buono gli incarichi e hai chiarito in maniera appropriata le questioni aperte con gli interlocutori. Il tuo potenziale di miglioramento consiste nel tenere al corrente della situazione i tuoi committenti nel caso in cui insorgano dei problemi e debba aumentare il grado della tua affidabilità.
	esegue incarichi in modo completo, diligente e secondo i termini utili, tenendo al corrente della situazione – se necessario – il committente	1			
	controlla su propria responsabilità l'esecuzione corretta degli incarichi, confermandone il disbrigo al committente.	2			
Precisazioni sull'obiettivo parziale Per valutare questo specifico obiettivo parziale sono determinanti tutti gli incarichi impartiti dal responsabile di settore.					

La valutazione di ogni obiettivo parziale ha luogo in base ai tre criteri parziali previsti per SAL (→ Modulo 2). Per ciascun criterio parziale sono assegnati da 0 a 3 punti. La valutazione della prestazione può raggiungere al massimo 54 punti. Nel campo destinato alla motivazione, bisogna registrare per ogni obiettivo parziale un breve commento, che servirà alla valutazione. Nel campo «Precisazioni sull'obiettivo parziale» si possono inserire delle registrazioni, a precisazione degli obiettivi parziali in materia di quantità o qualità.



Valutazione delle competenze metodologiche, sociali e personali (MSP) sul posto di lavoro

La valutazione delle competenze MSP si basa su 6 competenze parziali selezionate dall'elenco prestabilito delle competenze MSP (→ Modulo 2). Si raccomanda di variare fra le differenti competenze.

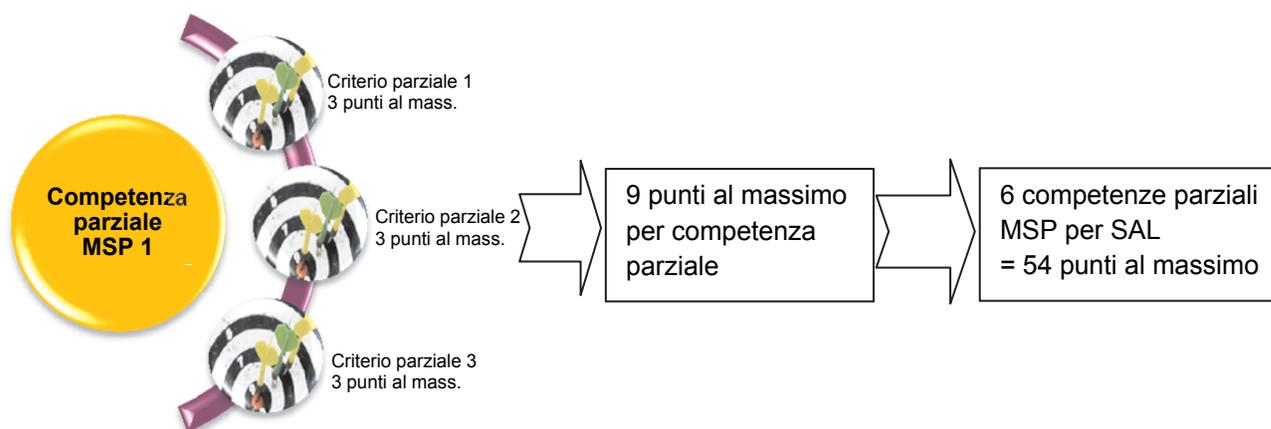
Competenze principali MSP	N.	Competenze parziali MSP, descrizione compresa		Criteri parziali MSP per SAL
2.4 Presentazione efficace	M 2.4.1	Presentazione efficace (1)	Pianifico e preparo autonomamente le presentazioni e le espongo in modo convincente.	<ul style="list-style-type: none"> pianifica ed elabora autonomamente le sue presentazioni prepara con competenza professionale le presentazioni e le spiega esegue le presentazioni in modo sicuro; si esprime in modo chiaro e si perfeziona

Estratto dall'elenco delle competenze MSP → Esempio di competenza parziale MSP con criteri parziali MSP

Estratto dal formulario «Rapporto di formazione» con **registrazioni modello**

Competenza parziale numero	Criteri parziali	Punti per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Indicare la motivazione o il potenziale di ottimizzazione
2.4.1 Presentazione efficace 1	pianifica ed elabora autonomamente le sue presentazioni.	1	9	6	<p>Il concetto della presentazione è stato sviluppato in modo autonomo. Il potenziale di ottimizzazione consiste nella fase progettuale, pianificata in modo piuttosto impreciso.</p> <p>L'intervento degli interlocutori è stato programmato a piena soddisfazione. Agli interrogativi sollevati dal pubblico si è risposto in modo assolutamente elegante e corretto, senza tener conto di tanti aspetti emozionali.</p>
	prepara con competenza professionale le presentazioni e le spiega.	2			
	esegue le presentazioni in modo sicuro, si esprime in modo chiaro e si perfeziona.	3			
Precisazioni sull'obiettivo parziale					
È determinante per la presentazione la seduta del gruppo del 25 maggio, che sarà svolta probabilmente in dialetto locale.					

Le competenze MSP sono descritte nel Modulo 2 «Obiettivi di formazione». Per ciascun criterio parziale sono assegnati da 0 a 3 punti. La valutazione della presentazione può raggiungere al massimo 54 punti. Nel campo destinato alla «Motivazione», bisogna registrare per ogni competenza parziale MSP un breve commento, che servirà alla valutazione. Nel campo «Precisazioni sull'obiettivo parziale» si possono inserire delle registrazioni, a precisazione delle competenze MSP in materia di quantità e qualità.



3. Svolgimento delle SAL

3.1. Panoramica

Parte aziendale	1° anno di formazione		2° anno di formazione		3° anno di formazione	
	SAL 1	SAL 2	SAL 3	SAL 4	SAL 5	SAL 6
Accordo 6 obiettivi parziali a 3 criteri parziali per SAL 6 competenze parziali MSP a 3 criteri parziali per SAL						
Elaborazione / Osservazione						
Apprezzamento / Valutazione						

3.2. Accordo

Nell'ambito di un colloquio fra il formatore al posto di lavoro e la persona in formazione, le due parti si accordano sulle SAL selezionate.

D'accordo con la persona in formazione, il formatore seleziona obiettivi parziali adatti, che possono essere applicati in base all'attuale luogo di formazione scelto. Gli obiettivi parziali contrassegnati dalla lettera «R» possono essere utilizzati più volte (per ramo). Tutti gli altri, invece, possono essere utilizzati in via di massima soltanto una sola volta. Per le SAL si possono accettare tanto obiettivi parziali obbligatori (Ob) quanto obiettivi a scelta obbligatoria (S) (→ Modulo 2).

Obiettivo parziale / obiettivo obbligatorio	Tutti gli obiettivi parziali obbligatori devono essere elaborati e raggiunti dalla persona in formazione; possono essere scelti per le SAL e per le UP e sono rilevanti la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale.	La selezione degli obiettivi parziali a scelta obbligatoria è decisa dal formatore al posto di lavoro in consultazione con la persona in formazione nel quadro della definizione del programma di formazione individuale di ogni persona in formazione nella singola azienda di tirocinio.
Obiettivo parziale a scelta obbligatoria / obiettivo a scelta obbligatoria	Nel corso dell'intera formazione di base bisogna elaborare e raggiungere 5 obiettivi parziali a scelta obbligatoria. Questi ultimi possono essere scelti per le SAL e per le UP, ma non incidono affatto sulla procedura di qualificazione (PQ) con esame finale.	

Il formatore al posto di lavoro definisce le 6 competenze parziali MSP. Il genere ed il livello di valutazione come anche la scala delle note saranno oggetto di un colloquio fra formatore e persona in formazione. Gli obiettivi parziali convenuti come anche le competenze parziali MSP saranno registrati nel sistema didattico guida (vedi www.vbv.ch sotto sistema didattico guida «Guida SAL»). Il rispettivo formulario sarà controfirmato dalle parti.

3.3. Elaborazione / Osservazione

- La persona in formazione opera per almeno due mesi nelle SAL concordate.
- Il formatore al posto di lavoro le osserva sul lavoro e annota per scritto le constatazioni più importanti.
- La persona in formazione ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento il supporto del formatore al posto di lavoro o anche quello di altre persone. In questo frangente, non è permesso alla persona in formazione richiedere all'interlocutore intervenuto soluzioni di problemi.
- Non è necessario valutare contemporaneamente tutti i 6 obiettivi parziali, perché la valutazione può essere anche frazionata.
- Nel corso del periodo di osservazione dovrebbe svolgersi almeno un colloquio interinale allo scopo di definire fra formatore e persona in formazione la situazione raggiunta al momento.

3.4. Apprezzamento / Valutazione

- La valutazione si basa ad ogni modo sulle osservazioni fatte e registrate e anche su un apposito colloquio bilaterale.
- Per la valutazione sono utilizzati i criteri parziali SAL come anche quelli parziali MSP. Ogni criterio parziale SAL può essere valutato con un punteggio che va da 0 a 3 punti. Per ogni obiettivo parziale e per ogni competenza parziale MSP bisogna inserire d'obbligo una succinta motivazione nel formulario «Rapporto di formazione».

⇒ OSSERVAZIONE: errori analogamente ripetitivi comportano deduzione di punti una sola volta.

La valutazione SAL esprime i seguenti valori:

3 punti:	aspettative/obiettivi superati
2 punti:	aspettative/obiettivi raggiunti
1 punto:	aspettative/obiettivi parzialmente raggiunti
0 punti:	aspettative/obiettivi non raggiunti

- Oltre a valutare gli obiettivi elaborati, la persona in formazione analizza la collaborazione sperimentata come anche gli obiettivi raggiunti. Nel sistema didattico guida, sotto «MIO PROGRAMMA», la situazione raggiunta nell'elaborazione degli obiettivi viene aggiornata.
- La persona in formazione registra la valutazione unitamente alla motivazione nel sistema didattico guida. Il formatore al posto di lavoro è responsabile della nota corretta e della verifica delle registrazioni effettuate nel sistema didattico guida.
- Il formulario «Rapporto di formazione» è controfirmato dalle parti. In caso di persone in formazione ancora minorenni, il rapporto di formazione o la valutazione SAL devono essere firmati dal responsabile legale.
- Il formulario «Rapporto di formazione» è trasmesso con tutte le firme alla persona competente definita nel sistema didattico guida ed è pure destinato al dossier personale della persona in formazione.



3.5. Tempo disponibile

La persona in formazione può elaborare le SAL durante l'orario di lavoro, previo accordo con il suo formatore al posto di lavoro.

3.6. Termini di consegna

I termini di consegna delle SAL sono indicati appresso e sono inseriti nella schermata Web www.vbv.ch in calce e figurano tanto sotto la voce Sviluppo giovani leve / formazione commerciale di base OFPr 2012 (Ordinanza sulla formazione professionale), nella schermata di registrazione del sistema didattico guida quanto nelle Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL).

	Inserimento nel sistema didattico guida
SAL 1 e 2	15.08.
SAL 3 e 4	15.08.
SAL 5 e 6	15.05.

Le scadenze devono essere rispettate in modo vincolante, in quanto le note delle SAL devono essere trasmesse ai relativi Cantoni (→ Modulo 7). La persona in formazione è responsabile del rispetto delle scadenze.

3.7. Svolgimento consigliato fase per fase

PF: persona in formazione

FPL: formatore al posto di lavoro

	N.	COSA?	CHI?	DOVE?	Osservazioni
ACCORDO	1.	Definire e discutere le SAL	PF + FPL	Colloquio sull'accordo al posto di lavoro	
	2.	Concordare i 6 obiettivi parziali Concordare le 6 competenze parziali MSP	PF + FPL	Colloquio sull'accordo al posto di lavoro	Raccomandazione: selezionare almeno 2 obiettivi operativi, amalgamare obiettivi d'osservazione, del colloquio e di presentazione Svariare fra competenze parziali MSP Raccomandazione: discutere sul livello di valutazione
	3.	Aprire le SAL, registrare termini o scadenze e salvare netto status «aperta»	PF	Nel sistema didattico guida, settore SAL	
	4.	Registrare gli obiettivi di valutazione e le competenze MSP concordati e salvare netto status «concordata»	PF	Nel sistema didattico guida, settore SAL	
	5.	Stampare accordo SAL	PF	Nel sistema didattico guida, settore SAL	Stampare nello status «concordata»
	6.	Firmare l'accordo SAL	PF + FPL	Nella 1a pagina dello stampato dell'accordo	
	7.	Archiviare il rapporto di formazione concordato	Persona competente	Nel dossier della persona in formazione	
ELABORAZIONE/ OSSERVAZIONE	8.	Elaborare le SAL concordate	PF	Al posto di lavoro	Durata da 2 a 3 mesi
	9.	Osservare il lavoro	FPL	Al posto di lavoro	Durata da 2 a 3 mesi Stendere annotazioni su osservazioni ecc.
	10.	Tenere almeno un colloquio intermedio nel corso della fase di osservazione	PF + FPL	Nel colloquio interinale	Base: annotazioni
APPREZZAMENTO / VALUTAZIONE	11.	Preparare il colloquio di valutazione	FPL		Tutti gli obiettivi parziali sono stati verificati (ad es. osservazioni, presentazioni, rapporti, ruoli, stampati, ecc.)
	12.	Discutere sulla valutazione dei 6 obiettivi parziali Discutere sulla valutazione delle 6 competenze parziali MSP	PF + FPL	Nel colloquio di valutazione	Base: annotazioni Per ogni obiettivo parziale e ogni competenza parziale MSP bisogna registrare d'obbligo nel formulario «Rapporto di formazione» una breve motivazione scritta.

N.	COSA?	CHI?	DOVE?	Osservazioni
13.	Stendere valutazioni (punteggio e motivazioni) nel rapporto di formazione	PF	Nel sistema didattico guida, settore SAL	Nello status «concordata»
14.	Visualizzare il rapporto di formazione e impostarlo in seguito sullo status «valutata»	PF	Nel sistema didattico guida, settore SAL	
15.	Verificare il contenuto del rapporto di formazione	FPL	Nel sistema didattico guida, settore SAL, sul formulario «Valutazione rapporto di formazione».	Nello status «valutata»
16.	Stampare il rapporto di formazione	PF	Nel sistema didattico guida, settore SAL	
17.	Firmare il rapporto di formazione	FPL, PF + responsabile legale	Nella 1a pagina del rapporto di formazione	In caso di minorenni, deve essere apposta in modo vincolante la firma del responsabile legale.
18.	Riflettere	PF	Nel sistema didattico guida, alla voce «Formazione / Programma»	Alla voce «PROGRAMMA», la persona in formazione riflette indicando quanto ha già svolto.
19.	SAL a FPL	PF		
20.	Verificare e mettere a disposizione il rapporto di formazione e memorizzare sotto lo status «ultimata»	FPL	Nel sistema didattico guida, settore SAL	La nota raggiunta perviene così all'AFA.
21.	Archiviazione/custodia del rapporto di formazione	Persona competente	Nel dossier della persona in formazione	Almeno per un anno, dal momento in cui si è venuti a conoscenza delle note dopo la fine della procedura di qualificazione effettuata dall'autorità cantonale competente.

4. Rapporto di formazione (secondo art. 17, cpv. 2 LFPr)

Rapporto di formazione - accordo

Qui figura soltanto la testata del formulario «Rapporto di formazione - accordo» perché le altre pagine sono identiche a quelle del «Rapporto di formazione - valutazione»!

N. SAL 1 2 3 4 5 6

Reparto / formazione

**Persona in
formazione**

Cognome / nome

Data di nascita /

Luogo d'origine

Azienda di tirocinio

Nome / località

**Formatore al posto
di lavoro**

Cognome / nome

Scadenze

Periodo
d'osservazione

dal

al

Colloquio di
valutazione

Gli obiettivi parziali e le competenze parziali
MSP sono stati concordati.

Data

x

x

Firma del formatore al posto di lavoro

Firma della persona in
formazione

x

Firma del rappresentante legale

Rapporto di formazione - valutazione (secondo art. 17, cpv. 2 LFPr)

N. SAL 1 2 3 4 5 6

**Reparto /
Formazione**

**Persona in
formazione**

Cognome / nome

Data di nascita /

Luogo d'origine

Azienda di tirocinio

Nome / località

**Formatore al posto
di lavoro**

Cognome / nome

Scadenze

Periodo
d'osservazione

dal

al

Colloquio di
valutazione

La valutazione è stata effettuata in data

Data

x

x

Firma del formatore al posto di lavoro

Firma della persona in formazione

x

Firma del rappresentante legale

Valutazione	Punteggio massimo	Punteggio realizzato	
Totale A	54		
Totale B	54		
Somma dei punteggi A e B	108		
Nota			

Scala delle note	Nota
103 – 108 punti	6
92 – 102 punti	5.5
81 – 91 punti	5
71 – 80 punti	4.5
60 – 70 punti	4
49 – 59 punti	3.5
38 – 48 punti	3
27 – 37 punti	2.5
17 – 26 punti	2
6 – 16 punti	1.5
0 – 5 punti	1

A) Valutazione della prestazione nella situazione d'apprendimento e di lavoro

Numero dell'obiettivo parziale	Criteri parziali	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione dell'obiettivo parziale:					
Numero dell'obiettivo parziale	Criteri parziali	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione dell'obiettivo parziale:					
Numero dell'obiettivo parziale	Criteri parziali	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione dell'obiettivo parziale:					

Numero dell'obiettivo parziale	Criteri parziali	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione dell'obiettivo parziale:					
Numero dell'obiettivo parziale	Criteri parziali	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione dell'obiettivo parziale:					
Numero dell'obiettivo parziale	Criteri parziali	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per obiettivo parziale	Punteggio raggiunto per obiettivo parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione dell'obiettivo parziale:					
			Punteggio massimo	Punteggio raggiunto	
Totale intermedio del punteggio A			54		

B) Valutazione delle competenze MSP nella situazione d'apprendimento e di lavoro

Numero della competenza parziale MSP	Criteri parziali MSP	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per competenza parziale	Punteggio raggiunto per competenza parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione della competenza parziale MSP:					
Numero della competenza parziale MSP	Criteri parziali MSP	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per competenza parziale	Punteggio raggiunto per competenza parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione della competenza parziale MSP:					
Numero della competenza parziale MSP	Criteri parziali MSP	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per competenza parziale	Punteggio raggiunto per competenza parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione della competenza parziale MSP:					

Numero della competenza parziale MSP	Criteri parziali MSP	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per competenza parziale	Punteggio raggiunto per competenza parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione della competenza parziale MSP:					
Numero della competenza parziale MSP	Criteri parziali MSP	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per competenza parziale	Punteggio raggiunto per competenza parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione della competenza parziale MSP:					
Numero della competenza parziale MSP	Criteri parziali MSP	Punteggio per criterio parziale	Punteggio massimo per competenza parziale	Punteggio raggiunto per competenza parziale	Motivazione, indicare eventuale potenziale di ottimizzazione
			9		
Precisazione della competenza parziale MSP:					
			Punteggio massimo	Punteggio raggiunto	
Totale intermedio del punteggio B			54		

Scala di valutazione:

- 3 punti: aspettative/obiettivi superati
- 2 punti: aspettative/obiettivi raggiunti
- 1 punto: aspettative/obiettivi parzialmente raggiunti
- 0 punti: aspettative/obiettivi non raggiunti

Modulo 5

Unità procedurali (UP)

Indice

1. Introduzione	117
1.1. Cosa sono i processi?	117
1.2. Cosa sono le unità procedurali (UP)?	117
1.3. Forma dell'unità procedurale	118
1.4. Qualificazione – note della materia Parte aziendale	118
1.5. Consistenza	119
1.6. Arco temporale	119
1.7. Scadenze	119
2. Contenuto, forma e svolgimento	120
2.1. Accordo	120
2.2. Elaborazione	121
2.2.1. Piano degli obiettivi e delle priorità	121
2.2.2. Piano di processo (diagramma di flusso)	123
2.2.3. Descrizione del processo	127
2.2.4. Analisi dei punti di vista	127
2.2.5. Documentazione	129
2.2.6. Libro di lavoro	130
2.2.7. Dichiarazione di autonomia	130
2.2.8. Presentazione	130
2.3. Apprezzamento / Valutazione	131
2.3.1. Apprezzamento / Valutazione nell'azienda di formazione	131
2.3.2. Apprezzamento / Valutazione del perito UP	132
2.4. Svolgimento consigliato (fase per fase)	133
3. UP nel sistema didattico guida	135
3.1. Valutazione UP e apposito foglio	137
3.2. Dichiarazione di autonomia	139
4. Allegato 3 – UP Assicurazione privata – Guida alla valutazione	140
4.1. Azienda di formazione	140
4.2. Periti UP	144

1. Introduzione

Gli impiegati di commercio attivi nel ramo delle assicurazioni devono comprendere, riconoscere e attenersi ai processi aziendali. Il mondo del lavoro richiede a tutti un modo di pensare e di agire pluridisciplinare e maggiormente orientato ai processi. Per questo motivo, durante la formazione di base, vanno promossi, tra l'altro, l'autonomia, un modo di procedere analitico, la tecnica di presentazione e l'interdisciplinarietà. A tale scopo sono impiegate le unità procedurali (UP), che hanno una struttura uniforme e vincolante.

Nel corso del loro d'apprendimento, le persone in formazione hanno due occasioni nell'ambito delle UP di seguire, descrivere, analizzare svolgimenti aziendali e di apportare eventuali proposte di miglioramento. Persone in formazione abbreviata devono svolgere un'unità procedurale. Queste unità didattiche dovrebbero creare anche un accostamento della persona in formazione alla dinamica di processi economici e promuovere fra le forze operative un certo senso di comprensione per la necessaria flessibilità richiesta.

1.1. Cosa sono i processi?

I processi sono cicli di lavoro.

In una piccola azienda, la persona in formazione deve spaccettare il materiale d'ufficio e riporlo ordinatamente. Svolge quindi un'attività individuale isolata. D'altro canto, la persona in formazione può svolgere anche l'intero processo lavorativo: dalla determinazione del fabbisogno alla raccolta delle offerte, dall'ordinazione passata al fornitore scelto al controllo delle scadenze e della consegna della merce, dalla sistemazione della merce alla conferma di ricezione della fattura fino al suo inoltro alla contabilità.



Esempio

L'intero ciclo è definito processo. Nell'esempio concreto, esso include almeno dieci fasi parziali. Se ad esempio il toner della cartuccia della stampante finisce e la cartuccia non può essere sostituita in breve tempo, questo inconveniente potrebbe causare in determinate circostanze la perdita di centinaia di franchi. La merce ordinata per errore potrebbe provocare conflitti all'interno dell'azienda, mentre quella acquistata ad un prezzo troppo elevato potrebbe pesare sul conto economico. Per evitare che si verifichino situazioni del genere è necessario impostare adeguatamente il processo. La persona in formazione può imparare da questo processo, analizzarlo ed eventualmente migliorarlo.

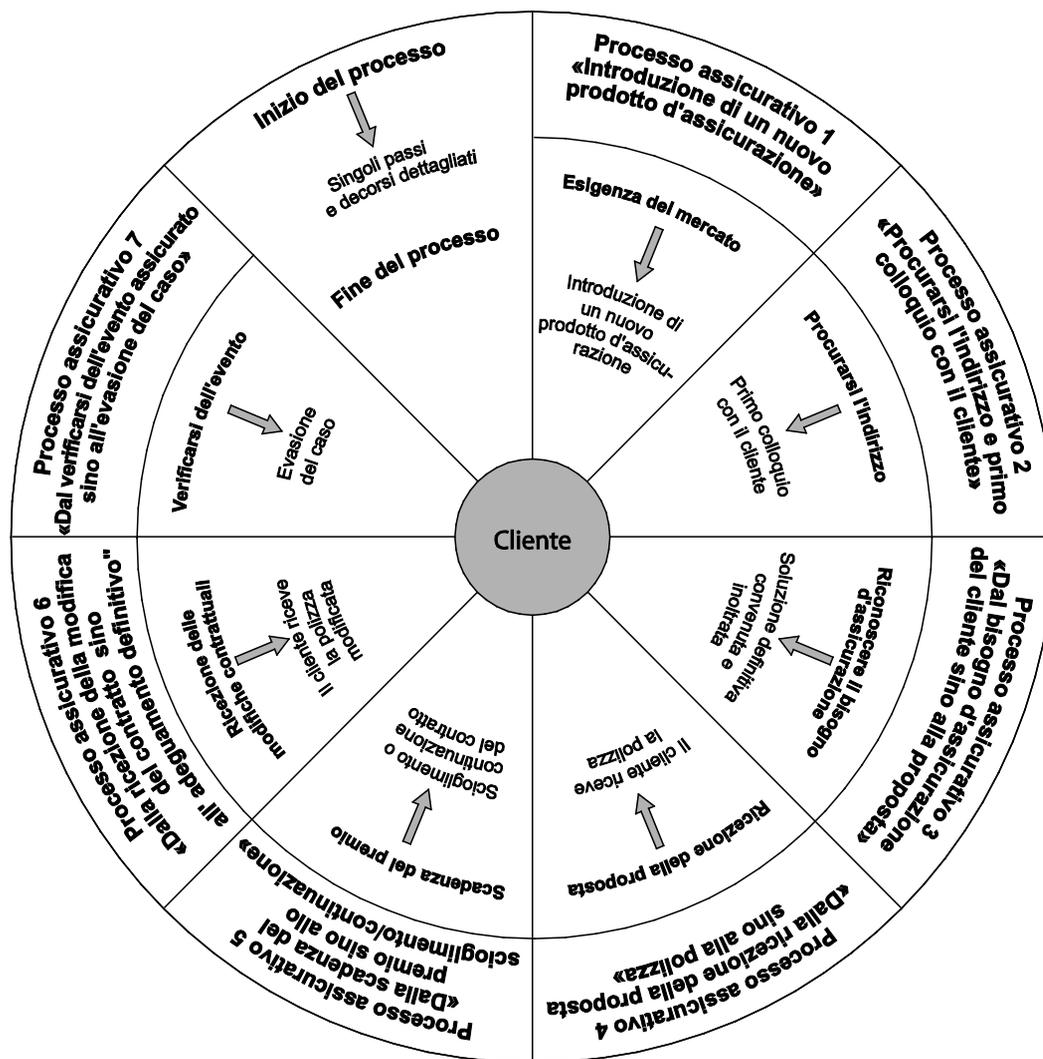
1.2. Cosa sono le unità procedurali (UP)?

Un'unità procedurale (UP) viene svolta nell'azienda ed ha un inizio ed una fine chiaramente definiti. Le relative istruzioni sono trattate nei corsi interaziendali (CI).

Per il ramo dell'assicurazione privata esistono due diversi generi di UP:

- unità procedurali d'assicurazione, ossia cicli di lavoro uniformi e analoghi all'interno di un'impresa d'assicurazioni;
- unità procedurali individuali, ossia cicli di lavoro generali in un ambito di lavoro (esempi: organizzazione di un seminario, gestione di materiale, ordinazione di PC).

La seguente raffigurazione presenta una panoramica dei processi d'assicurazione più frequenti. La persona in formazione ed il suo formatore al posto di lavoro scelgono i processi insieme (in caso di disaccordo, decide il formatore al posto di lavoro). **È obbligatoria almeno l'elaborazione di un processo d'assicurazione.** Persone in formazione abbreviata devono svolgere obbligatoriamente un processo d'assicurazione. L'inizio e la fine del processo sono fissati individualmente fra la persona in formazione e il formatore al posto di lavoro.



1.3. Forma dell'unità procedurale

L'UP è composta da una documentazione scritta e da una presentazione orale che viene svolta in seno all'azienda. La documentazione è valutata all'esterno.

La persona in formazione può utilizzare tutti i mezzi ausiliari disponibili, quindi anche la documentazione propria dell'azienda e i mezzi didattici della scuola. La persona in formazione può chiedere il supporto del formatore al posto di lavoro o anche di altre persone, che però possono dare consigli e indicazioni, ma non presentare la soluzione.

1.4. Qualificazione – note della materia Parte aziendale

Nel corso della formazione di base, la persona in formazione deve elaborare due UP. La persona in formazione, che svolge un tirocinio ridotto, elabora soltanto una UP.

La persona in formazione triennale, come anche la persona che svolge un tirocinio ridotto, deve allestire obbligatoriamente un processo d'assicurazione e può decidere liberamente, previo accordo con il proprio formatore, sull'anno d'allestimento dell'UP, tenendo conto però delle scadenze di consegna.

L'incarico per l'allestimento delle UP è impartito sempre dal formatore al posto di lavoro. Le UP costituiscono parte integrante della procedura aziendale di qualificazione. Il formatore al posto di lavoro definisce unitamente alla persona in formazione gli anni di formazione nei quali le UP devono essere elaborate.

guida prevede a tale scopo come variante standardizzata il 1° ed il 2° anno di formazione di base. Normalmente, in caso di tirocinio ridotto, l'UP è allestita nel corso del 1° anno di formazione. Lo svolgimento delle UP avviene al posto di lavoro assegnato dall'azienda alla persona in formazione.

1.5. Consistenza

L'UP deve avere almeno una consistenza di 5 pagine dalla seguente struttura.

Struttura	Commento	Caricamento documentazione
• Prefazione	Conteggio mass. di ½ pagina con la conclusione	x
• Diagramma di flusso (piano di processo)	Consiglio: limitarsi a 2 pagine	x
• Descrizione del diagramma di flusso (descrizione del processo)	Conta interamente sulla consistenza	x
• Analisi dei punti di vista	Conta interamente sulla consistenza	x
• Conclusione	Conteggio mass. di ½ pagina con la prefazione	x

La documentazione seguente non fa parte della consistenza minima di 5 pagine, ma appartiene invece alla documentazione dell'unità procedurale:

Documenti	Caricamento (pdf)	
	Docu 1 pdf	Acclusi 1 pdf
• Titolo o copertina	x	
• Indice	x	
• Glossario	x	
• Piano degli obiettivi e delle priorità	x	
• Dichiarazione di autonomia (vedi Sistema didattico guida)		x
• Stampati/modelli		x

1.6. Arco temporale

Per l'elaborazione di un'UP (documentazione e presentazione) si accordano alla persona in formazione 15 ore circa di orario d'ufficio.

1.7. Scadenze

La prima UP dev'essere elaborata al più tardi nel secondo anno di formazione per il fatto che alla fine del secondo anno di formazione bisogna assegnare almeno 5 (4 SAL e 1 UP) delle 8 note della materia (→ Modulo 7). Nel sistema didattico guida figura come variante standardizzata «1 UP nel 1° ed 1 UP nel 2° anno di formazione di base». Chi desidera apportare modifiche a questa variante standardizzata deve notificarlo nel sistema didattico guida sotto la voce Informazione/profilo al più tardi entro il 31 di gennaio.

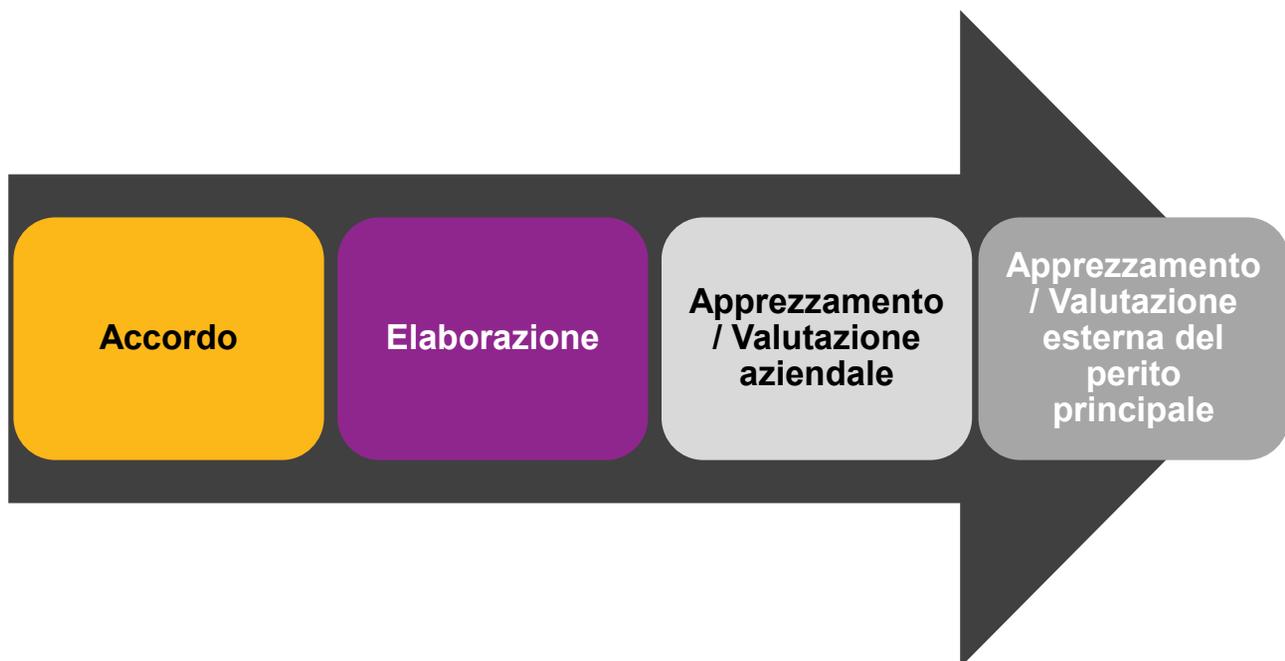
Le scadenze definite in (→ www.vbv.ch al sito sotto Sviluppo giovani leve / formazione commerciale di base OFPr 2012 delle unità procedurali [UP]) sono vincolanti e vevoli per tutte le UP. In caso di consegna ritardata, la valutazione sarà effettuata l'anno successivo e si applicherà una deduzione di punti. La persona in formazione è responsabile del rispetto delle scadenze.

	Inserimento nel sistema didattico guida dell'anno di formazione in cui sarà allestita l'UP	Consegna al perito principale (È determinante la data di caricamento e il status "Valutata (azienda)")	Inserimento nel sistema didattico guida
UP 1	31.01.	15.04.	31.05.
UP 2	31.01.	15.04.	Nel 2° anno di formazione: 31.05. Nel 3° anno di formazione: 15.05.

L'intera documentazione deve essere caricata dalla persona in formazione nel sistema didattico guida sotto la voce Formazione/UP. La distinta di tutti i periti principali e delle loro competenze è disponibile in www.vbv.ch sotto Sviluppo giovani leve, nel caso in cui dovesse rendersi necessaria una presa di contatto.

2. Contenuto, forma e svolgimento

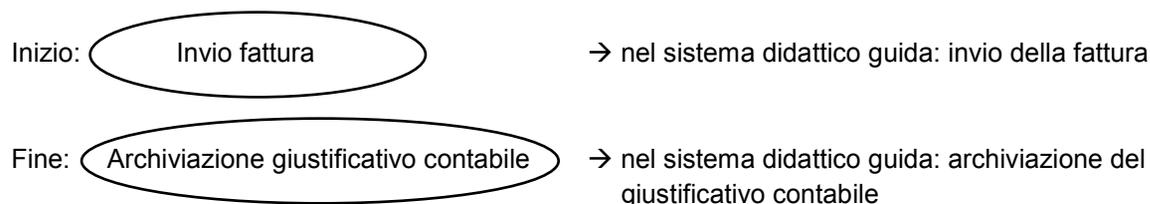
L'UP viene svolta a fasi come raffigurato graficamente appresso. I commenti relativi alle differenti fasi figurano in seguito.



2.1. Accordo

- La persona in formazione definisce unitamente al suo formatore al posto di lavoro il titolo dell'UP, l'inizio e la fine del processo, il punto di vista da analizzare come anche le rispettive scadenze (obiettivi e priorità / Caricamento della documentazione prima della presentazione / presentazione / colloquio di valutazione).
- I punti concordati vanno indicati elettronicamente del sistema didattico guida sotto formazione / UP (→ vedi www.vbv.ch sotto education@insurance del sistema didattico guida youngprofessional@insurance «Guida UP»).

Alla registrazione nel sistema didattico guida, sotto «Inizio» e «Fine» non bisogna inserire una data, bensì l'apposito simbolo di «Inizio» o «Fine» del processo come dal seguente esempio:



- L'accordo UP è compilato soltanto in modo elettronico ed è considerato firmato se è stato inserito lo status «concordata».

2.2. Elaborazione

Nel corso della sua attività svolta nell'ambito di lavoro, la persona in formazione deve avere elaborato almeno tre volte personalmente il processo o parti di esso o avervi collaborato.

La persona in formazione controlla il modo in cui tale processo si svolge nella sua azienda di formazione. L'elaborazione è raffigurata dapprima graficamente con le rispettive fasi, che saranno commentate in seguito. Le fasi del piano di processo e della descrizione possono essere scambiate.



2.2.1. Piano degli obiettivi e delle priorità

- La persona in formazione pianifica lo svolgimento delle UP e definisce le rispettive priorità.
- La persona in formazione fissa per scritto gli obiettivi e le priorità e consegna il piano al suo formatore al posto di lavoro in data concordata.
- Il formatore al posto di lavoro controlla e verifica se le scadenze previste sono state rispettate o meno. Se un determinato lavoro viene consegnato oltre la scadenza prevista, si applica una deduzione di punti. Il formatore al posto di lavoro ha la competenza di decidere se il termine prefissato può essere eventualmente rimandato in presenza di strette temporali e di informazione tempestiva inoltrata dalla persona interessata. Le ragioni dell'inosservanza dei termini previsti sussistono soltanto in caso d'imperativi temporali aziendali o di assenze di lunga durata della persona in formazione a causa di infortunio o malattia attestati da un certificato medico.
- Inserire nella pianificazione temporale il periodo dell'elaborazione procedurale omessa.

Figura appresso il modello di pianificazione previsto, che può essere elaborato nel sistema didattico guida. Non bisogna dimenticare che questa o quell'altra versione dev'essere caricata ad ogni modo nel formato pdf per il fatto che la pianificazione degli obiettivi e delle priorità è un elemento vincolante della documentazione UP.

Prio	Attività	Data	Arco temporale	Sbrigato	Visto FPL
1	Concordare l'argomento	21.12.20xx	0.5 ore	OK	
1	Allestire il piano delle priorità	21.12.20xx	0.5 ore	OK	
2	Raccogliere informazioni sull'argomento concernente l'attestato d'assicurazione	22.12.20xx	0.5 ore	OK	
1	Allestire il diagramma di flusso	22.12.20xx 04.01.20xy	2 ore	OK	
Ecc.	Ecc.	Ecc.	Ecc.	Ecc.	
Ecc.	Ecc.	Ecc.	Ecc.	Ecc.	
Totale			15 ore		

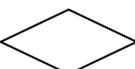
Leggenda:

Prio: priorità

FPL: formatore al posto di lavoro

2.2.2. Piano di processo (diagramma di flusso)

Un piano di processo è un diagramma che rappresenta graficamente le attività che interagiscono in un processo di lavoro. Per descrivere un processo sono utilizzati i seguenti simboli.

Simboli	Significati	Spiegazioni
	Inizio/Fine	Indica l'inizio e la fine di un processo. Un'attività deve figurare sempre nel simbolo dell'inizio e in quello della fine. Ad esempio: «invio di fatture» (al simbolo «Inizio») e «Archiviazione del giustificativo contabile» (al simbolo «Fine»).
	Attività	Descrive un lavoro / un'attività
	Decisione (sì - no)	Significa che occorre decidere
	Correlazione	Viene usato per segnalare un riporto su una nuova pagina

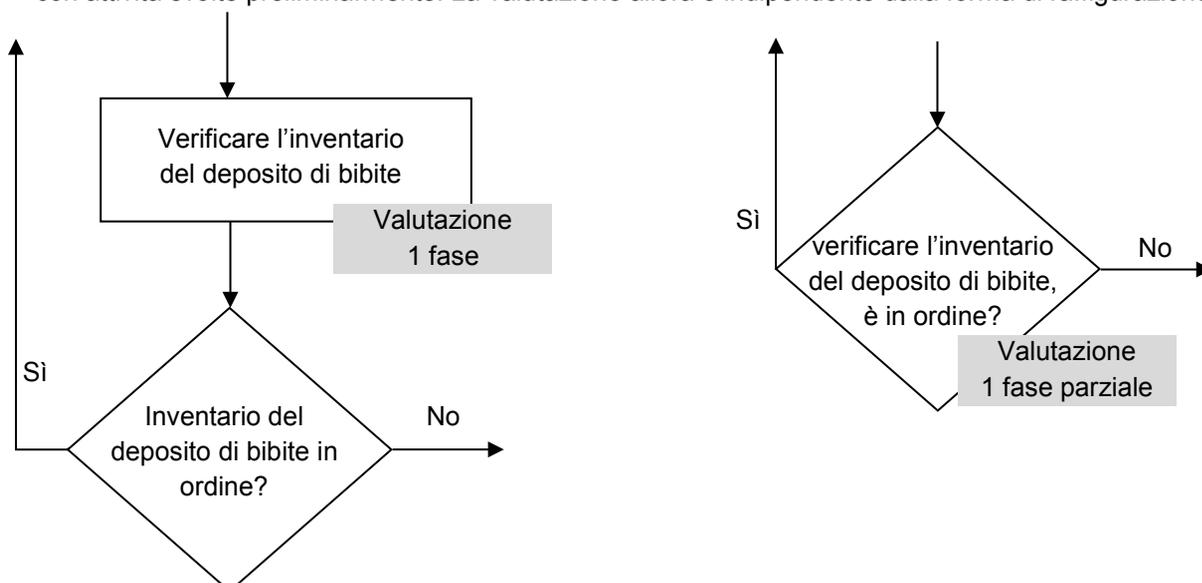
- La persona in formazione si informa dettagliatamente sulle singole fasi di questo processo avvalendosi di varie fonti d'informazione.
- La persona in formazione rappresenta graficamente il processo e le singole fasi parziali facendo in modo che la raffigurazione sia comprensibile anche da una persona esterna.
Consiglio: inizialmente è meglio definire il processo su bigliettini Post-it. Si passa alla trascrizione quando il processo è chiaramente definito.

Numero delle fasi parziali

- Il livello di difficoltà dell'UP e quindi il numero di fasi parziali richieste aumentano con il passare del tempo.

UP	Numero delle fasi parziali
UP 1	almeno 7 fasi parziali appropriate
UP 2	almeno 10 fasi parziali appropriate

- Le decisioni sono considerate fasi parziali soltanto se sono correlate ad un'attività.
Si evitano così problemi di delimitazione. Molte decisioni vengono a trovarsi in relazione materiale diretta con attività svolte preliminarmente. La valutazione allora è indipendente dalla forma di raffigurazione scelta.

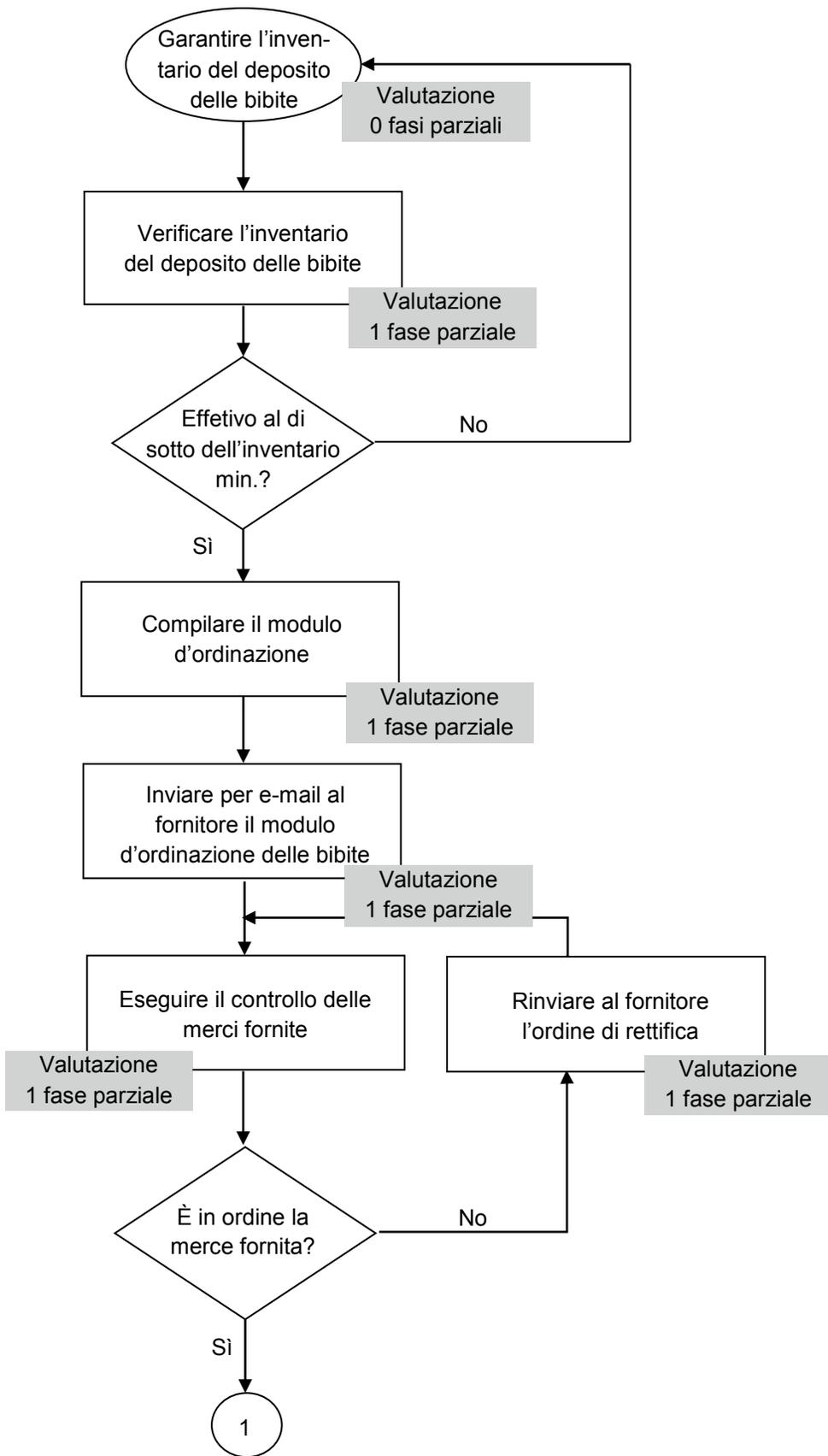


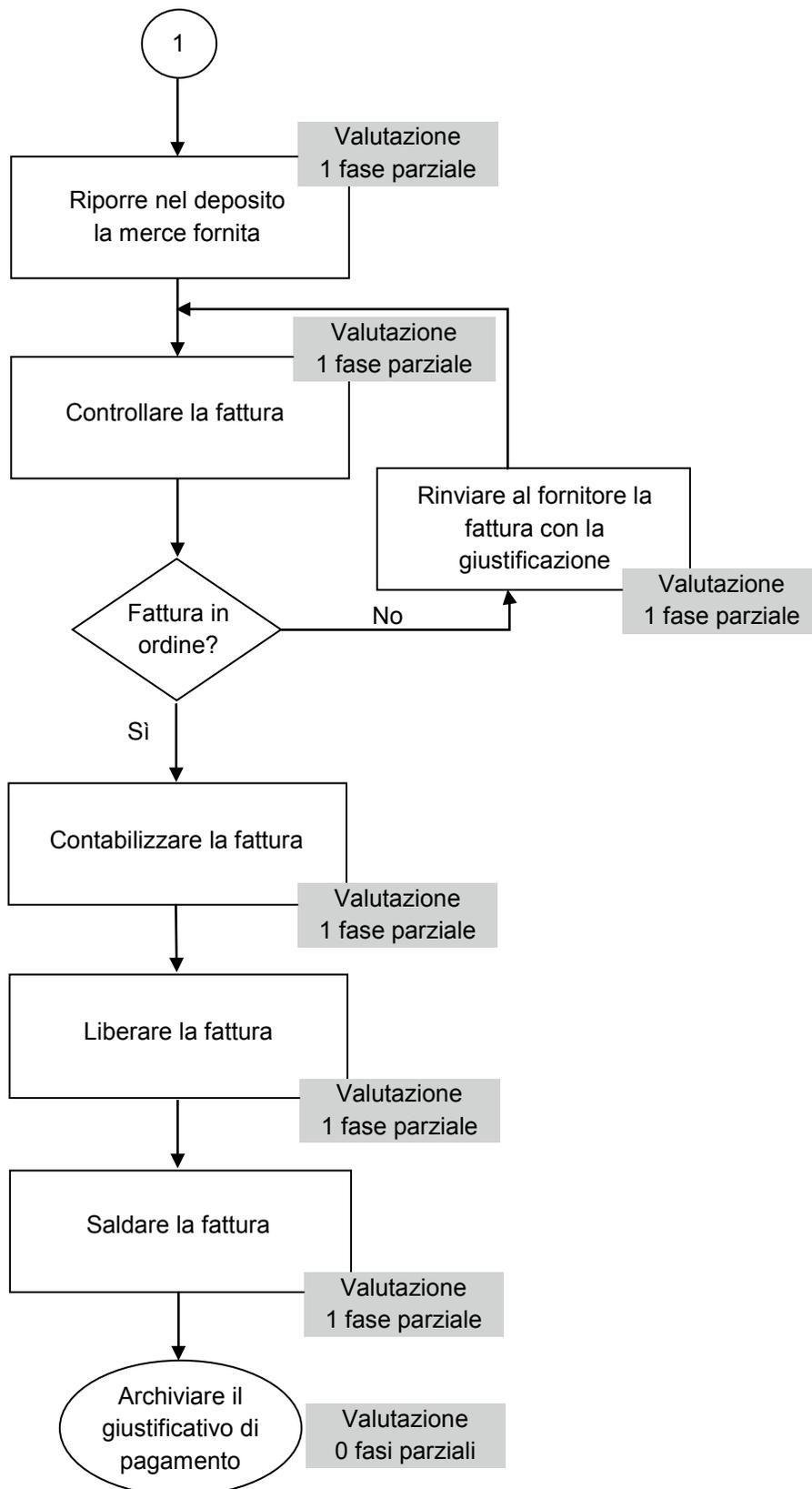
- Se dopo ambiti decisionali si verificano fasi parziali parallele, le fasi parziali seguenti vanno considerate anch'esse come attività, a meno che non si ripetano (vedi fase parziale «Rinviare la merce»).
- Le attività menzionate nei simboli «Inizio / Fine» non sono considerate fasi parziali.
- Il processo non dovrebbe essere raffigurato in modo troppo dettagliato e neppure troppo dilungato. Spetta al giudizio del perito UP amalgamare nella procedura di qualificazione aziendale fasi parziali e a considerarle come una sola fase parziale.
- Oltre all'aspetto finale scelto può succedere che il processo ne esponga altri, che potrebbero comportare l'apertura di un ulteriore processo.

Modello del piano di processo «Gestione del deposito di bibite» con valutazione delle fasi parziali

Il modello del piano di processo raffigurato riflette un ordine permanente. Conseguentemente, a metà processo, non si è visualizzata alcuna fine del processo. Le imprese di formazione sono quindi libere di decidere se inserire o meno a metà processo una fine di processo (attenzione: simbolo ovale) o una freccia che conduce alla partenza o all'accesso iniziale o alla fine di processo.

Bisogna tener conto inoltre che in questo diagramma di flusso vi sono una o più soluzioni possibili.





Valutazione totale: 11 fasi parziali

2.2.3. Descrizione del processo

La persona in formazione descrive il processo con parole sue e documenta i lavori eseguiti sulla base di modelli concreti. Le spiegazioni devono essere sufficientemente chiare per consentire anche a terze persone esterne all'azienda e senza particolari conoscenze specifiche di seguire la descrizione fatta.

2.2.4. Analisi dei punti di vista

La persona in formazione analizza le singole fasi del processo in base ad un punto di vista.

Si può scegliere uno dei seguenti punti di vista.

Argomento	Commento	Domanda
Orientamento alla clientela	Chi gestisce un'impresa d'assicurazioni può avere successo soltanto se tiene conto delle esigenze della clientela. I suoi clienti sono gli acquirenti dei servizi offerti dall'impresa d'assicurazioni.	<i>Il processo e le diverse fasi sono strutturati in modo che il cliente sia soddisfatto dei servizi offerti (ad es. tempi d'attesa brevi, comprensibilità di lettere, offerte, CGA)?</i>
Ecologia	Ecologia deriva dal greco e significa «la scienza di un'economia domestica». Il nostro modo di agire serve a proteggere l'ambiente o ad economizzare costantemente: è possibile usare la carta e le apparecchiature in maniera ottimale per produrre meno rifiuti e consumare meno energia.	<i>Il processo e le diverse fasi sono strutturati in modo da rispettare i principi ecologici?</i>
Tempi di elaborazione	Con questo termine s'intende il periodo di tempo necessario per una fase di lavoro o per un intero processo (ad es. quanto tempo ci vuole da quando il cliente inoltra una richiesta di risarcimento danni fino a quando riceve l'indennizzo).	<i>Il processo e le singole fasi sono strutturati in modo che il decorso possa essere accelerato? Oppure è possibile rilevare tempi in cui la proposta o il sinistro rimane inevaso?</i>
Razionalizzazione	Per razionalizzazione s'intendono misure per regolare i processi lavorativi negli uffici secondo riflessioni logiche e in modo talmente efficiente che costano meno forze, tempo e denaro (ad es. suddividendo il lavoro).	<i>Come sono strutturati il processo e le singole fasi? Quali lavori sarebbe possibile semplificare, ottimizzare o tralasciare?</i>
Efficienza dei costi	Per contenere i costi ogni collaboratore può e deve contribuire, lavorando in modo efficiente, ad aumentare l'economicità e ad eliminare il superfluo.	<i>Nel processo o nelle singole fasi è possibile risparmiare? Che ne pensate?</i>
Armonizzazione aziendale	Per poter lavorare in maniera ottimale, tutti i collaboratori coinvolti devono essere informati in merito ai lavori previsti e al loro coordinamento.	<i>Analizzate e giudicate un processo aziendale (i suoi elementi più importanti) considerando il coordinamento fra i collaboratori coinvolti e i diversi processi lavorativi. Ci sono doppioni (ad es. archiviazione del medesimo verbale in più luoghi)?</i>
Posto di lavoro misto	Sembra che con l'andar del tempo i lavoratori rimangano più sani e motivati se svolgono lavori di vario genere e connessi fra loro.	<i>Il processo o le singole fasi sono strutturati in modo che un collaboratore esegua più fasi del processo?</i>

Argomento	Commento	Domanda
Spazio di manovra	Una buona dose di autodeterminazione e di organizzazione personale sono elementi importanti per raggiungere un risultato finale soddisfacente.	<i>Il processo e le diverse fasi sono strutturati in modo che rimanga un certo spazio di manovra malgrado le condizioni quadro esistenti (prescrizioni, direttive, disposizioni)?</i>
Controlling	I processi lavorativi possono risultare non redditizi anche se sono ben studiati. È quindi indispensabile disporre di un organo di controllo che verifichi costantemente lo sviluppo dei costi e adotti, se necessario, provvedimenti economici.	<i>Con quali mezzi e metodi è possibile controllare i costi del processo?</i>

Se nel corso dell'analisi del processo attuale la persona in formazione ha riscontrato lacune o un potenziale di miglioria, deve elaborare almeno 2 proposte di soluzione. Durante la stesura del rapporto, la persona in formazione deve tener conto che le spiegazioni fornite possano essere comprese e valutate in modo logico e plausibile dai periti UP esterni e riferirsi concretamente al processo in questione. Ogni proposta fatta deve esporre almeno un vantaggio ed uno svantaggio.

La struttura menzionata qui sotto è obbligatoria. Le domande generali seguenti possono essere utili e considerate complementari alle domande del punto di vista e possono servire inoltre anche a formulare gli argomenti richiesti.

Nel caso in cui la persona in formazione non sia in grado di accertare la possibilità di migliorare concretamente il processo attuale, è tenuta ad esporre tre motivi fondati a convalida – secondo suo parere – dell'ottima funzionalità del processo. In tal caso, il trattato concernente «Proposte di soluzione» e «Vantaggi» saranno sostituiti dal trattato «Argomenti».

Il trattato relativo alla «Valutazione / raccomandazione» dello specchietto in chiusura dev'essere consegnato a chi di competenza, indipendentemente se lo stesso offra o meno proposte di miglioria.

Situazione di partenza	<ul style="list-style-type: none"> • In questa fase dev'essere inserita e commentata la ragione per cui la persona in formazione si è decisa per la definizione del proprio "Punto di vista" (ad es. «Ho scelto il punto di vista Efficienza dei costi perché l'aspetto dell'efficienza dei costi e dell'economicità sono argomenti importanti.....»). • Bisogna inserire il punto di vista e i rispettivi commenti (→ vedi specchietto «Punti di vista»). • Bisogna commentare il processo svolto nell'azienda (ad es. «Il deposito delle bibite è gestito confacentemente perché ai collaboratori, ai partecipanti ai corsi e ai clienti si offrono quasi sempre delle bibite in occasione di sedute, incontri d'apprendimento e di consulenza. Non possono mancare quindi neppure i bicchieri....»).
Analisi	<p>Il decorso come anche gli aspetti fondamentali del processo saranno analizzati. Ad es.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perché esiste questo processo? • Come viene svolto attualmente questo processo? • Quali costi e risorse richiede? • Quali basi statistiche sono disponibili? • Dove figurano compiti, responsabilità e competenze? • Qual è la frequenza del ricorso a questo processo? • Come viene applicato questo processo nella prassi? • Qual è la logica strutturativa di questo processo? • Quali sono le sue interfacce? • Quali sono i punti forti del processo? • Quali sono i punti deboli del processo? • Ecc.

Proposte di soluzione (in caso di processo con potenziale di miglioramento)	Le proposte di soluzione possono provenire direttamente dall'analisi. Possono fungere da supporto i seguenti interrogativi: <ul style="list-style-type: none"> • Quali sono le possibilità esistenti per strutturare il processo in altro modo (interfacce, logica, necessità, costi, risorse, compiti/responsabilità/competenze, frequenza ecc.)? • Quali soluzioni vi sono per ampliare i punti forti? • Quali soluzioni vi sono per eliminare i punti deboli? • Quali soluzioni vi sono per convivere con i punti deboli?
Vantaggi e svantaggi (in caso di processo con potenziale di miglioramento)	I vantaggi e gli svantaggi devono figurare nella proposta di soluzione e vanno strutturati al meglio nel modo seguente. Vantaggi <ul style="list-style-type: none"> • Esempio: per risparmiare costi e tempo, bisogna inserire nel processo l'interfaccia X. Svantaggi <ul style="list-style-type: none"> • Esempio: può comportare problemi di scadenza il fatto che l'interfaccia sia controllata settimanalmente soltanto una volta. Qui possono essere esposti e menzionati in modo appropriato gli argomenti.
Argomenti (in caso di processo senza potenziale di miglioramento)	Si spiega con tre argomenti determinanti la ragione per cui, dal punto di vista della persona in formazione, il processo si rivela ottimale.
Valutazione / raccomandazione	Valutazione / raccomandazione sostenuta nuovamente da vantaggi e svantaggi o argomenti esposti precedentemente.

2.2.5. Documentazione

È molto importante presentare una documentazione attraente anche perché la stessa è valutata all'esterno (→ Capitolo 0 Valutazione del perito UP).

Titolo o copertina

Nel titolo o nella copertina devono figurare d'obbligo le seguenti indicazioni: titolo dell'UP, azienda di formazione con rispettivo logo, nome e cognome della persona in formazione, anno di formazione e data.

Indice

L'indice è indispensabile, espone il numero delle pagine corrispondente alla documentazione. L'indice viene allestito al meglio automaticamente.

Prefazione

La persona in formazione introduce i lettori nell'argomento e ne giustifica la scelta.

Conclusione

La persona in formazione riassume il lavoro svolto annotando per ordine successivo in diverse frasi le proprie riflessioni e i successi. Funge da base il libro di lavoro.

Glossario/Indice delle abbreviazioni

La persona in formazione crea un glossario con tutti i termini importanti, con espressioni del ramo e abbreviazioni che figurano nella documentazione. Li spiega in seguito con parole proprie. Le spiegazioni devono essere comprensibili anche ad una persona esterna.

Allegati

In chiusura della documentazione vanno la Dichiarazione di autonomia, acclusi stampati, modelli e altro materiale che servono alla comprensibilità dell'esposto. Vanno rispettate ad ogni modo le disposizioni concernenti la protezione dei dati.

L'intera documentazione va caricata nel sistema didattico guida prima della presentazione.

2.2.6. Libro di lavoro

Nel libro di lavoro la persona in formazione annota le proprie riflessioni, i fallimenti e i successi e riflette sul proprio modo di procedere, ossia pensando ancora una volta ai ragionamenti e alle esperienze fatti, traendone spesso insegnamenti per il comportamento futuro.

Durante lo svolgimento di un'UP, la persona in formazione gestisce un libro che viene registrato direttamente nel sistema didattico guida.

Un obiettivo della sua formazione è che lei riesca a lavorare in modo sempre più autonomo. Il suo formatore in effetti desidera controllarla il meno possibile. Il mondo del lavoro si aspetta da lei che sia in grado di riconoscere e affrontare autonomamente determinati lavori.



Indicazioni
per la
persona in
formazione

Questa autonomia nel lavoro comporta anche che lei rifletta sul suo modo di lavorare, constatando ad esempio quando si trova confrontato con una novità oppure quando invece qualcosa non ha funzionato.

Il libro di lavoro attira la sua attenzione su determinati aspetti, in quanto esso annota quanto ha pensato quando ha riscontrato qualcosa di nuovo e ha scritto cosa non ha funzionato e perché. Annoti quindi cosa ha pensato mentre lavorava, quali ragionamenti ha fatto per svolgere il lavoro più rapidamente, con maggior precisione o semplicemente per riuscire a eseguirlo.

2.2.7. Dichiarazione di autonomia

La dichiarazione di autonomia può essere scaricata nel sistema didattico guida, dove è in seguito firmata e acclusa agli allegati. La persona in formazione conferma così di aver elaborato autonomamente l'UP (per il modello, vedi il capitolo 3.2).

2.2.8. Presentazione

Dopo aver allestito la documentazione, la persona in formazione si prepara a svolgere la presentazione dell'UP, presentando il suo risultato nell'azienda e utilizzando differenti strumenti (PowerPoint, Flipchart, bacheca, Whiteboard ecc.). La presentazione è una grande componente della valutazione aziendale (vedi «Allegato 3 – UP Assicurazione privata – Guida alla valutazione»).

È un vantaggio il fatto che alla presentazione non sia presente soltanto il formatore al posto di lavoro, ma anche tanti altri collaboratori.

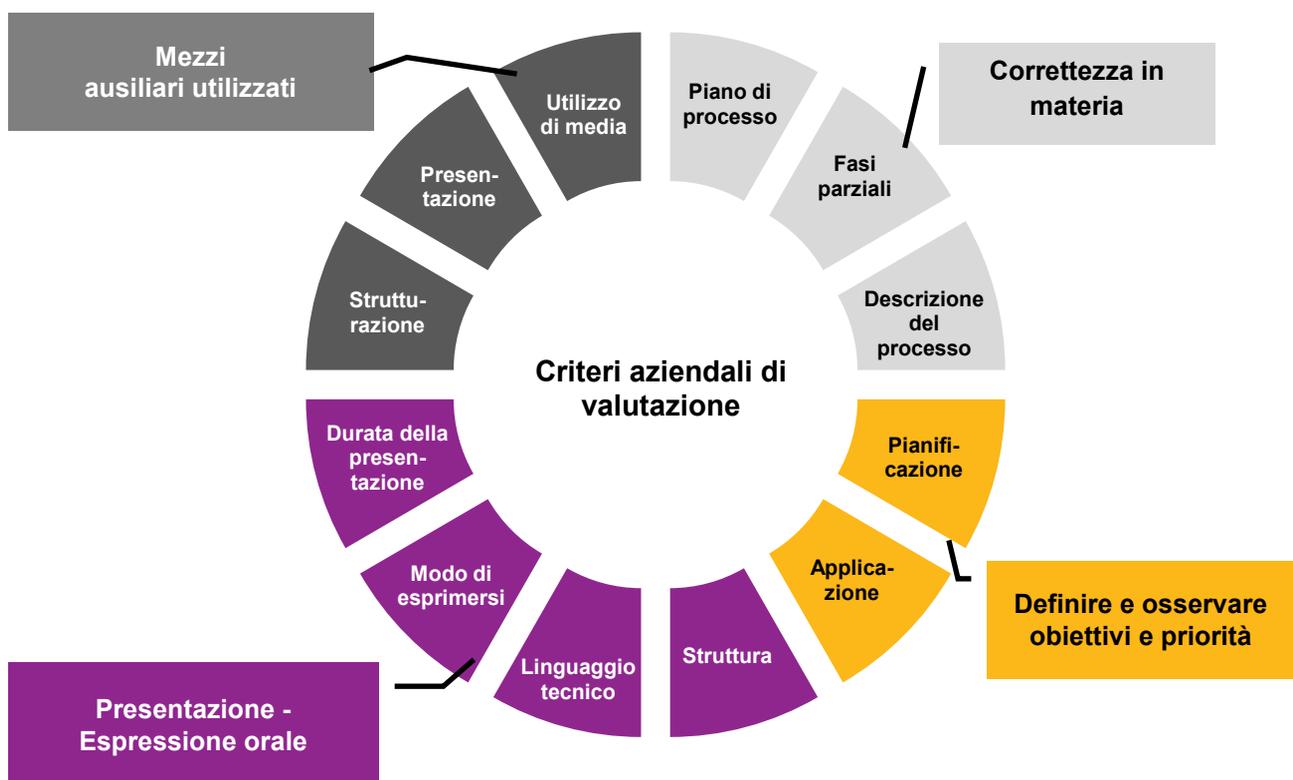
2.3. Apprezzamento / Valutazione

2.3.1. Apprezzamento / Valutazione nell'azienda di formazione

Per ogni criterio parziale, la persona in formazione può ottenere da 0 a 3 punti. Non vengono assegnati mezzi punti. Per ottenere la valutazione massima è necessario totalizzare 36 punti.

Il formatore al posto di lavoro valuta il lavoro svolto e la presentazione sulla base di criteri di valutazione predefiniti (vedi grafico e commenti) e motiva la valutazione per scritto. Dopo ciò, discute con la persona in formazione sul risultato emerso.

I criteri di valutazione determinanti possono essere riassunti come nell'illustrazione seguente.



2.3.2. Apprezzamento / Valutazione del perito UP

Per ogni criterio parziale, la persona in formazione può ottenere da 0 a 3 punti. Non vengono assegnati mezzi punti. Per ottenere la valutazione massima è necessario totalizzare 36 punti.

Periti UP esterni valutano la documentazione della persona in formazione sulla base dei criteri predefiniti e custodiscono la valutazione, il punteggio e la motivazione nel sistema didattico guida.

Il perito principale registra direttamente la sua valutazione (punteggio e motivazione) nel sistema didattico guida e imposta lo status «Valutata perito» al più tardi entro il

20.05. per il 1° / 2° anno di formazione di base

10.05. per il 3° anno di formazione di base

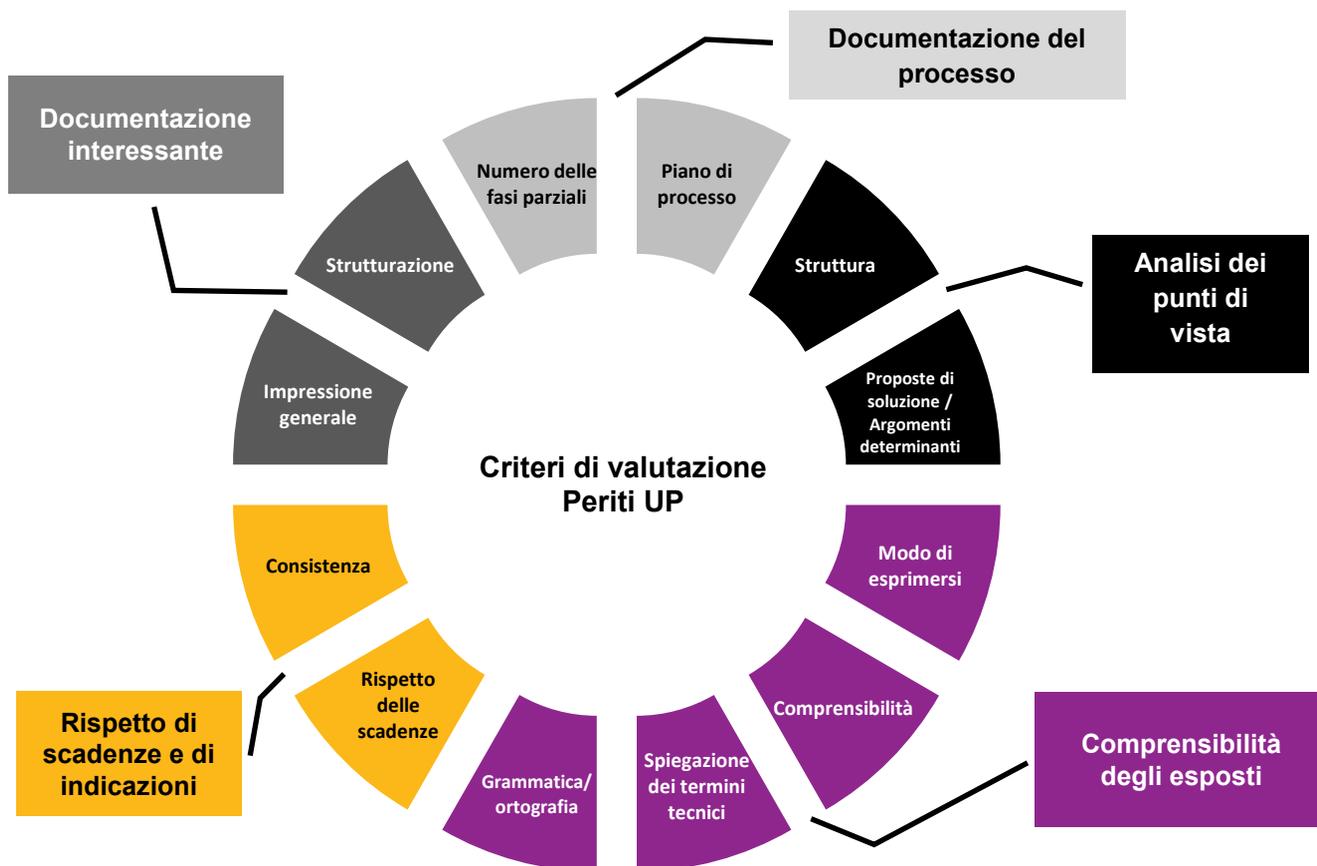
I documenti elettronici sono disponibili elettronicamente fino a quando è trascorso il termine del ricorso (dopo la conclusione della procedura di qualificazione).

Il formatore al posto di lavoro e la persona in formazione discutono insieme sul risultato emerso e impostano alla fine lo status su «Ultimata» al più tardi entro il

31.05. per il 1° / 2° anno di formazione di base

15.05. per il 3° anno di formazione di base.

Terminata questa fase, il punteggio viene trasmesso alla banca dati nazionale.



2.4. Svolgimento consigliato (fase per fase)

PF: persona in formazione

FPL: formatore al posto di lavoro

	N.	COSA?	CHI?	DOVE?	Osservazioni
ACCORDO	1	Verificare anno di consegna	PF + FPL	Nel sistema didattico guida sotto Informazione/profilo	
	2	Concordare l'UP da elaborare	PF + FPL	Nel colloquio sull'accordo	In una delle due UP è vincolante scegliere un processo d'assicurazione. Le persone con formazione di base abbreviata allestiscono obbligatoriamente un processo d'assicurazione.
	3	Aprire le UP, compilare i contenuti, salvare sotto lo status «aperta»	PF	Nel sistema didattico guida sotto UP	
		Fissare l'inizio e la fine del processo, definire il punto di vista da analizzare come anche le ore di lavoro disponibili	PF + FPL	Nel sistema didattico guida sotto UP	Nella definizione dell'inizio e della fine, tener conto del numero delle fasi parziali e inserire anche nei rispettivi campi una determinata attività come ad es. «verificare l'inventario» e alla fine «archiviare la fattura»
		Fissare le scadenze: <ul style="list-style-type: none"> • Consegna degli obiettivi e delle priorità • Presentazione • Colloquio d'apprezzamento 	PF + FPL	Nel sistema didattico guida sotto «Aiuto per la pianificazione»	Possibile nel sistema didattico guida anche un'altra forma come ad es. caricamento obbligatorio in pdf di Word o Excel. Caricamento obbligatorio come pdf nella documentazione.
4	Inserire lo status «concordata» e salvare	PF + FPL	Nel sistema didattico guida	Lo status «concordata» sostituisce le firme	
ELABORAZIONE	5	Consegna degli obiettivi e delle priorità al formatore al posto di lavoro	PF	Nel sistema didattico guida sotto «Aiuto per la pianificazione»	Possibile nel sistema didattico guida anche un'altra forma come ad es. caricamento obbligatorio in pdf di Word o Excel. Caricamento obbligatorio come pdf nella documentazione.
	6	Elaborare l'UP concordata	PF	Al posto di lavoro	
	7	Accompagnamento della persona in formazione nell'elaborazione dell'UP	FPL	Al posto di lavoro	Il FPL verifica gli obiettivi liquidati in base al piano degli obiettivi e delle priorità stampato o verifica con controlli a scandaglio il progresso fatto dalla persona in formazione. Per il caricamento ricorrere nuovamente al formato pdf.
	8	Allestire il libro di lavoro	PF	Nel sistema didattico guida, ambito UP	Viene accluso alla documentazione UP
	9	Firma e caricamento della Dichiarazione di autonomia	PF	Nel sistema didattico guida, ambito UP	Caricamento negli acclusi
	10	Allestire la presentazione UP	PF	Al posto di lavoro	Ricorrere preferibilmente a diversi media (PowerPoint, Flipchart, bacheca ecc.)

	N.	COSA?	CHI?	DOVE?	Osservazioni
	11	Caricamento del dossier UP (Regime obbligatorio prima della presentazione)	PF	Sistema didattico guida, sotto ambito UP	Al mass. 2 documenti in pdf: 1. Documentazione con formulario «Esame parziale UP», Titolo e copertina, Indice, Prefazione, Piano di processo, Descrizione del processo, Analisi dei punti di vista, Conclusione, Glossario, Piano degli obiettivi e delle priorità, Libro di lavoro 2. Dichiarazione di autonomia, stampati e modelli
APPREZZAMENTO / VALUTAZIONE AZIENDALE	12	Presentare l'UP	PF	Ad es. in una seduta di collaboratori	È un vantaggio se oltre al formatore al posto di lavoro sono presenti anche altri collaboratori.
	13	Valutazione dell'UP e notifica del punteggio conseguito	FPL + PF	Nel colloquio di apprezzamento	
	14	Inserire la cifra del punteggio e la motivazione della Parte aziendale nel sistema didattico guida	PF	Nel sistema didattico guida, ambito UP	Nello status «concordata»
	15	Inserire lo status «valutata (azienda)»	FPL	Nel sistema didattico guida, ambito UP	Per fare in modo che i periti possano procedere tempestivamente alla valutazione, lo status dev'essere inserito al più tardi il giorno fissato per la consegna. Lo status «valutata (azienda)» sostituisce le firme
APPREZZAMENTO / VALUTAZIONE ESTERNA (PERITO PRINCIPALE)	16	Registrare e salvare la valutazione esterna dell'UP (punteggio e motivazione)	Periti UP	A livello elettronico nel sistema didattico guida, ambito UP	I periti correggono i lavori a gruppi formati da 2 persone (principio dei quattr'occhi), annotando nel sistema didattico guida il nominativo delle persone esaminate.
	17	Inserire lo status «valutata (perito)».	Perito princi- pale		Lo status «valutata (perito)» sostituisce le firme. Base per l'ultimazione nell'azienda.
	18	Informazione della persona in formazione sul punteggio complessivo	FPL		
	19	Inserire e salvare lo status «ultimata»	FPL	Nel sistema didattico guida, ambito UP	Una volta che lo status «ultimata» è salvato, il punteggio realizzato perviene all'AFA. Lo status «ultimata» sostituisce le firme. Attenzione: rispettare le scadenze (vedi pag. 120)
	20	Archiviazione/conservazione (custodia) della documentazione UP	Sistema didattico guida	Ambito UP	L'originale della documentazione è conservato nel sistema didattico guida fino alla scadenza del termine di ricorso o di opposizione (dopo conclusione della procedura di qualificazione – PQ)

3. UP nel sistema didattico guida

Modello per l'inserimento dei contenuti UP

Nuova UP ☰

Per l'elaborazione dell'UP è disponibile un ausilio alla pianificazione ([Aiuto per la pianificazione.xlsx](#)).
Per la valutazione dell'UP sono disponibili delle linee guida ([BK_it.pdf](#)) di ausilio.

Denominazione *	<input type="text" value="Denominazione"/>
Apprendisti *	<input type="text"/>
ID d'UP *	<input type="text"/>
Istruttore di pratica *	<input type="text"/>
Sostituto	<input type="text"/>
 Azienda di tirocinio	<input type="text" value="Azienda di tirocinio"/>

Scadenze

Inizio dell'UP *	<input type="text" value="Inizio dell'UP"/> 
Obiettivi e priorità *	<input type="text" value="Obiettivi e priorità"/> 
Presentazione *	<input type="text" value="Presentazione"/> 
Colloquio di valutazione *	<input type="text" value="Colloquio di valutazione"/> 
Conclusione azienda *	<input type="text" value="Conclusione azienda"/> 

 Termine di consegna -

Processo, definizione dei compiti e risultato previsto

Tipo dell'UP *	<input type="text" value="Unità procedurale Assicurazione"/>
Inizio *	<input type="text" value="Situazione iniziale"/>
Fine *	<input type="text" value="Fine"/>
Punto di vista *	<input type="text"/>

Ecco dove trovi quello che cerchi! Valutazione dell'azienda di formazione, dichiarazione di autonomia, libro di lavoro, caricamento del dossier UP

Correttezza in materia	
Inizio	Inizio
Fine	Fine
Scala di valutazione	3 Punti: superati 2 Punti: raggiunti 1 Punti: parzialmente raggiunti 0 Punti: non raggiunti
Competenza parziale	
Competenza parziale	Piano di processo: dal punto di vista del contenuto, il processo è stato presentato correttamente
Punti	-
Annotazioni, motivazioni *	Annotazioni, motivazioni
Competenza parziale	
Competenza parziale	Piano di processo: le fasi parziali/i simboli del processo sono stati presentati graficamente in modo corretto
Punti	-
Annotazioni, motivazioni *	Annotazioni, motivazioni
Competenza parziale	
Competenza parziale	Descrizione del processo: gli svolgimenti e le fasi sono descritti correttamente
Punti	-
Annotazioni, motivazioni *	Annotazioni, motivazioni
<input type="button" value="Chiudere"/> <input type="button" value="Salvare..."/>	

→ Valutazione dell'azienda di formazione

AG Lugano	Dettagli	Lib. di lav.
Per l'elaborazione dell'UP è disponibile un ausilio alla pianificazione (Aiuto per la pianificazione.xlsx). Per la valutazione dell'UP sono disponibili delle linee guida (BK_it.pdf) di ausilio.		

→ Scegliere e stampare la Dichiarazione di autonomia

→ Compilare il libro di lavoro

File	
UP documentazione	-
Allegati	-
<input type="button" value="Elaborare UP documentazione"/> <input type="button" value="Elaborare allegati"/>	

Caricamento della documentazione e degli allegati (solo nel formato PDF)

3.1. Valutazione UP e apposito foglio

Criteria di valutazione per l'azienda di formazione

Correttezza in materia	3	2	1	0	Motivazione:
Piano di processo: dal punto di vista del contenuto, il processo è stato presentato correttamente					
Piano di processo: le fasi parziali/i simboli del processo sono stati presentati graficamente in modo corretto					
Descrizione del processo: gli svolgimenti e le fasi sono descritti correttamente					

Definire e osservare obiettivi e priorità	3	2	1	0	Motivazione
Pianificazione: gli obiettivi formulati, le priorità e le scadenze sono appropriati					
Applicazione: la procedura definita è riscontrabile nell'esposto effettivo e gli obiettivi/le scadenze sono osservati					

Presentazione / espressione orale	3	2	1	0	Motivazione
Buona struttura: introduzione – parte principale - conclusione					
Utilizza correttamente espressioni tecniche e linguistiche					
Modo di esprimersi oralmente chiaro e comprensibile					
Durata della presentazione (prevista in 15 minuti)					

Mezzi ausiliari utilizzati	3	2	1	0	Motivazione
Struttura finalizzata allo scopo					
Funge bene da supporto all'esposto					
Ricorso ai media ben studiato					

Criteria di valutazione dei periti UP nella procedura di qualificazione

Documentazione di processo	3	2	1	0	Motivazione
Numero delle fasi parziali richieste (1a UP min. 7 fasi parziali, 2a UP min. 10 fasi parziali)					
Piano di processo: fasi logicamente ricostruibili anche per persone esterne					

Analisi dei punti di vista	3	2	1	0	Motivazione
Struttura rispettata: situazione di partenza, analisi, proposte di soluzione/ argomenti, valutazione/raccomandazione					
Analisi dei punti di vista: Come minimo due proposte di soluzione (processo con potenziale di migloria) o tre argomenti (processo senza potenziale di migloria)					

3.2. Dichiarazione di autonomia

Si prega di compilare questo formulario a mano e in modo completo di masterizzarlo e di accluderlo all'UP sotto «File».



Dichiarazione di aver svolto il lavoro autonomamente - Prozesseinheit

dichiarazione di aver svolto il lavoro autonomamente per l'UP

Si prega di compilare a mano e in stampatello e di allegare all'UP.

ID d'UP

UP 2

Apprendista cognome / nome

Centro di formazione nome /
luogo

Agenzia / Reparto

Formatore/trice sul posto di
lavoro cognome / nome

Titolo unità procedurale

Prozesseinheit

Con la presente dichiaro di aver redatto autonomamente l'unità procedurale summenzionata e fornita con questa dichiarazione. Tutti i passaggi testuali non scritti da me personalmente, ma ripresi da un'altra persona sotto forma di citazioni e parafrasi (=ripetizioni oggettive, riproduzione di dichiarazioni) sono esplicitamente e inequivocabilmente identificati come tali e riportano la relativa indicazione della fonte.

Luogo, data

Firma apprendista

4. Allegato 3 – UP Assicurazione privata – Guida alla valutazione

4.1. Azienda di formazione

L'azienda di formazione valuta l'elaborazione, la documentazione (sulla base del criterio di «Correttezza in materia») e della presentazione fatta dalla persona in formazione, conformemente ai seguenti criteri. La presente «guida» va considerata supporto alla valutazione pratica.

Correttezza in materia (documentazione e presentazione)	Valutazione	Descrizione / commento
Piano di processo (diagramma di flusso): svolgimento corretto in materia di contenuto	3	Le fasi parziali corrispondono allo svolgimento aziendale, sono state scelte in modo perfetto e nell'ordine appropriato.
	2	Le fasi parziali corrispondono allo svolgimento aziendale e sono state presentate nel contenuto nell'ordine corretto.
	1	Mancano da una a due fasi parziali essenziali o le fasi parziali sono state esposte soltanto parzialmente nell'ordine corretto.
	0	Mancano più di due fasi parziali essenziali.
Piano di processo (diagramma di flusso): esposto grafico con simboli selezionati in modo corretto e fasi parziali di ottima espressione	3	I simboli processuali sono selezionati in modo corretto, le singole fasi parziali sono indicate in succinto e indicate in modo preciso nel rispettivo simbolo (il tutto può essere applicato ad esempio anche da un collaboratore o da un'altra persona in formazione).
	2	I simboli processuali sono selezionati in modo corretto, le singole fasi parziali sono indicate in succinto nel rispettivo simbolo.
	1	La selezione di un simbolo processuale non è appropriata oppure le fasi parziali svolte da 1 a 2 non indicano chiarezza.
	0	Diversi simboli processuali sono selezionati in modo errato oppure più di 2 fasi parziali non indicano chiarezza.
Descrizione del processo: svolgimenti e fasi descritti correttamente	3	Il processo è tecnicamente corretto e comprensibile anche da una persona esterna.
	2	Il processo è descritto correttamente nella sua materia.
	1	Il processo contiene da una a due lacune in materia.
	0	Il processo contiene più di due lacune in materia.

Definire e osservare obiettivi e priorità	Valutazione	Descrizione / commento
Pianificazione Formulazione appropriata di obiettivi, priorità e scadenze	3	Obiettivi e priorità sono formulati in modo esauriente e comprensibile per ordine logico e appropriato a livello di scadenze. La pianificazione è trasparente e presenta tutti i compiti principali.
	2	Obiettivi e priorità sono formulati in modo comprensibile per ordine logico a livello appropriato di scadenze.
	1	Obiettivi e priorità non sono completamente comprensibili e/o non rispettano la logica. L'ordine delle scadenze non è appropriato e/o è difficile da comprendere.
	0	Obiettivi e priorità sono incomprensibili e illogici. L'ordine delle scadenze non è affatto comprensibile.
Applicazione della pianificazione: la procedura definita è riscontrabile nell'esposto effettivo e gli obiettivi/le scadenze sono osservati	3	La procedura pianificata è stata ripetutamente svolta, aggiornata e applicata. Gli obiettivi prefissi sono stati raggiunti senza alcuna eccezione o il loro rimando è stato comunicato.
	2	La procedura prevista è stata applicata. Gli obiettivi prefissi sono stati raggiunti in maggior parte.
	1	La procedura prevista è stata applicata soltanto in parte. Gli obiettivi prefissi sono stati conseguiti soltanto in parte.
	0	La procedura pianificata non è stata applicata e non è stata neppure compresa. Gli obiettivi prefissi non sono stati raggiunti.

Presentazione / espressione orale	Valutazione	Descrizione / commento
Buona struttura: introduzione, parte principale e conclusione	3	L'argomento principale emerge chiaramente. La persona in formazione si assume attivamente la conduzione concentrandosi sull'essenziale. L'accesso presenta creatività. La persona in formazione ha ottime predisposizioni e ne visualizza il decorso.
	2	1 o 2 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	1	3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	0	Più di 3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.

Presentazione / espressione orale	Valutazione	Descrizione / commento
Utilizza espressioni tecniche e linguistiche in modo corretto e le può anche spiegare	3	La persona in formazione ricorre alle espressioni tecniche in modo assolutamente corretto ed è anche in grado di spiegare spontaneamente le espressioni usate, che diventano comprensibili anche ad una persona esterna.
	2	La persona in formazione ricorre alle espressioni tecniche in modo prevalentemente corretto ed è anche in grado di spiegarle correttamente.
	1	La persona in formazione non è in chiaro dell'utilizzo di espressioni tecniche ed è in grado di spiegarle correttamente soltanto in parte.
	0	La persona in formazione ricorre alle espressioni tecniche in modo errato o non vi ricorre affatto e/o non è in grado di spiegarle.
Espressione orale chiara e comprensibile	3	La presentazione è svolta in modo convincente, fluido e libero. Il vocabolario usato è di appropriata colorazione. L'espressione orale è chiara e si evitano «congiunzioni o additivi inutili» (come ad es. eh! aah! nooh! ecc.). La frequenza vocale e il volume della voce sono gradevoli e adeguati all'ambiente. La grafica e la mimica sono appropriate e c'è sempre contatto oculare con tutti i presenti.
	2	1 o 2 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	1	3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	0	Più di 3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
Durata della presentazione (tempo previsto: 15 minuti)	3	La presentazione dura da 13 a 17 minuti al massimo, senza precipitare e/o senza omettere elementi. Introduzione, parte principale e conclusione sono proporzionate alla durata dell'intera presentazione.
	2	La presentazione dura da 13 a 17 minuti al massimo.
	1	La presentazione dura da 10 a 20 minuti al massimo.
	0	La presentazione dura meno di 10 e più di 20 minuti al massimo.

Mezzi ausiliari utilizzati	Valutazione	Descrizione / commento
Struttura finalizzata allo scopo	3	<p>I media, ossia i mezzi ausiliari utilizzati sono strutturati in modo specialistico.</p> <p>Non figura in essi alcun errore grammaticale o di sintassi.</p> <p>I caratteri della scrittura sono sufficientemente grandi e il contenuto è ben leggibile.</p> <p>L'impiego di colori è mirato.</p> <p>I media, ossia i mezzi ausiliari utilizzati sono appropriati, trasparenti, interessanti e comprensibili.</p>
	2	1 o 2 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	1	3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	0	Più di 3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
Sostegno dei testi parlati	3	<p>L'interazione dei testi parlati e dei media è perfetta anche a livello temporale.</p> <p>Il testo parlato e quello presentato in diverse raffigurazioni si completano a vicenda e nel migliore dei modi.</p> <p>Si visualizza l'essenziale (ev. brevi schizzi, modelli).</p> <p>Diversificazione mirata dell'impiego di diversi media.</p>
	2	1 criterio della valutazione di «3 punti» non è stato preso in considerazione.
	1	2 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	0	Più di 2 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
Comportamento mirato con i media	3	<p>Un comportamento mirato con i media e il rispettivo aspetto della sicurezza sono presupposti indispensabili: scelta delle località; approntamento/installazioni; manutenzione tecnica ecc.</p> <p>Gli ascoltatori/i presenti hanno abbastanza tempo per valutare il riscontro dei media utilizzati.</p> <p>Il ricorso a questo o a quell'altro strumento mediatico è una scelta mirata.</p>
	2	1 o 2 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	1	3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.
	0	Più di 3 criteri della valutazione di «3 punti» non sono stati presi in considerazione.

4.2. Periti UP

I periti UP esaminano la documentazione scritta inoltrata dalla persona in formazione sulla base dei criteri esposti qui di seguito. La presente «guida» non è affatto una disposizione, ma una linea di valutazione che dovrebbe invece contribuire ad un apprezzamento meglio orientato alla pratica.

Correttezza in materia (documentazione e presentazione)	Valutazione	Descrizione / commento
Piano di processo (diagramma di flusso): numero delle fasi parziali richieste (UP 1 min. 7, UP 2 min. 10 fasi) Contano come fasi parziali i cicli processuali «Attività» e «Decisione». «Inizio» e «Fine» non contano come fase parziale. Il processo non dovrebbe essere raffigurato in modo troppo dettagliato e neppure troppo dilungato. Spetta al giudizio del perito UP amalgamare fasi parziali e a considerarle come una sola fase parziale.	3	Sulla base dell'impostazione dei compiti vanno svolte: 1 ^a UP: almeno 7 fasi parziali 2 ^a UP: almeno 10 fasi parziali
	1	1 ^a UP: da 4 a 6 fasi parziali appropriate disponibili 2 ^a UP: da 4 a 9 fasi parziali appropriate disponibili
	0	Se si presentano meno di 4 fasi parziali, si possono accordare soltanto 0 punti.
Piano di processo (diagramma di flusso): fasi logicamente accessibili a persone esterne	3	Ogni fase parziale deve essere accessibile in modo impeccabile e logico ad una persona esterna senza particolari e preliminari conoscenze in materia.
	2	Le fasi parziali sono espone in modo comprensibile e logico.
	1	Una o due fasi parziali decisive non sono accessibili o sono espone in modo illogico.
	0	Più di 2 fasi parziali essenziali o decisive non sono accessibili o sono espone in modo illogico.

Analisi dei punti di vista	Valutazione	Descrizione/commento
Struttura e situazione di partenza: Situazione di partenza, analisi, proposte di soluzione (vantaggi e svantaggi inclusi) oppure argomenti, valutazione/raccomandazione	3	<ul style="list-style-type: none"> • La situazione di partenza è espone in modo chiaro e comprensibile. • L'analisi è strutturata e motivata. • Sono disponibili 2 proposte di soluzione. • Ogni proposta è accompagnata dalla descrizione di vantaggi e svantaggi. o • Sono disponibili argomenti per un processo senza potenziale di miglioramento. • Valutazione / raccomandazione disponibile
	2	Non si è tenuto conto di 1 o 2 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
	1	Non si è tenuto conto di 3 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
	0	Non si è tenuto conto di più di 3 criteri nella valutazione di « 3 punti ».

Analisi dei punti di vista	Valutazione	Descrizione/commento
Valutazione delle 2 proposte di soluzione come anche dei vantaggi e degli svantaggi (Questo criterio di valutazione è applicato quando il processo espone proposte di soluzione . Se la persona in formazione non presenta alcun potenziale di miglioramento, si ricorre al criterio di valutazione «Argomenti determinanti».)	3	<ul style="list-style-type: none"> • 2 proposte di soluzione provengono dall'analisi (relazione concreta e diretta). • entrambe le proposte sono ben chiare e comprensibili • i vantaggi e gli svantaggi sono ben chiari e comprensibili dal profilo logico per persone esterne • valutazione/raccomandazione comprensibile e sensata
	2	Non si è tenuto conto di 1 o 2 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
	1	Non si è tenuto conto di 3 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
	0	Non si è tenuto conto di più di 3 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
Argomenti determinanti: Tre argomenti determinanti per accertare la ragione per cui il processo non presenta alcun potenziale di miglioramento (Questo criterio di valutazione si applica soltanto quando la persona in formazione non presenta alcun potenziale di miglioramento . In caso contrario si ricorre alla «Valutazione delle due varianti come anche dei vantaggi e degli svantaggi».)	3	<ul style="list-style-type: none"> • Tre o più argomenti convincono e sono ben motivati. • Gli argomenti si riferiscono in modo concreto al processo elaborato e sono in sintonia. • Valutazione/raccomandazione comprensibile e sensata.
	2	Non si è tenuto conto di 1 o 2 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
	1	Non si è tenuto conto di 3 criteri nella valutazione di « 3 punti ».
	0	Non si è tenuto conto di più di 3 criteri nella valutazione di « 3 punti ».

Comprensibilità degli esposti / espressione linguistica	Valutazione	Descrizione / commento :
Descrizione del processo Chiarezza nell'espressione orale	3	Formulazioni facili, comprensibili, interessanti e chiare
	2	Formulazioni facili, comprensibili e chiare
	1	Formulazioni complesse e complicate
	0	Formulazioni incomprensibili o incongruenti
Descrizione del processo Dichiarazioni logiche e accessibili a persone esterne	3	Dichiarazioni logiche e accessibili a persone esterne, sostenute da esempi
	2	Svolgimenti e informazioni accessibili in materia
	1	Dichiarazioni lacunose, difficilmente condivisibile
	0	Dichiarazioni incomprensibili, non accessibili
Descrizione del processo Espressioni aziendali tecniche / spiegazione appropriata delle abbreviazioni	3	Le espressioni tecniche e le abbreviazioni sono state spiegate eccellentemente senza eccezione alcuna in modo da essere comprensibili anche ad una persona estranea.
	2	Le espressioni tecniche e le abbreviazioni sono state spiegate in maggior parte in modo da essere comprensibili anche ad una persona estranea.
	1	Le espressioni tecniche utilizzate e le abbreviazioni sono state spiegate e sono state comprensibili soltanto in parte.
	0	Le espressioni utilizzate e le abbreviazioni non sono state spiegate.

Comprensibilità degli esposti / espressione linguistica	Valutazione	Descrizione / commento :
Ortografia, interpunzione e grammatica Applicazione corretta	3	Applicazione costante e corretta della grammatica, dell'ortografia e dell'interpunzione
	2	Prevalente applicazione corretta di grammatica, ortografia e interpunzione
	1	Applicazione parzialmente corretta della grammatica, dell'ortografia e dell'interpunzione
	0	Applicazione estremamente lacunosa della grammatica, dell'ortografia e dell'interpunzione

Rispetto di scadenze e di indicazioni	Valutazione	Descrizione / commento:
Scadenza rispettata e documentazione completa	3	Scadenza del 15 aprile rispettata: caricamento completo e corretto della documentazione: nel sistema didattico guida devono essere compilati tutti i documenti e salvati nello status «valutata (azienda)». Per una completa documentazione del processo sono necessari (secondo cap. 1.5 della DAP): <ul style="list-style-type: none"> • titolo/copertina • lista dei contenuti • prefazione • diagramma di flusso (processo) • descrizione del diagramma di flusso (processo) • analisi del punto di vista • conclusione • glossario • piano delle priorità e scadenziario
	0	Scadenza non rispettata e/o documentazione incompleta
Consistenza come da richiesta	3	Conformemente all'impostazione del compito, indicazione di almeno 5 pagine per elemento (i modelli non contano sulla consistenza richiesta) rispettata: <ul style="list-style-type: none"> • prefazione* • diagramma di flusso (piano processuale) • descrizione del diagramma di flusso (descrizione del processo) • analisi del punto di vista • conclusione* * Prefazione e conclusione sono conteggiate al massimo con ½ pagina, ossia fanno parte della consistenza minima di 5 pagine.
	0	Consistenza della valutazione «3 punti» non rispettata

Documentazione interessante	Valutazione	Descrizione / commento:
Pagine e testo strutturati in modo appropriato	3	<p>Sono soddisfatti i criteri seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I titoli corrispondono all'indice. • Presentazione semplice, capoversi, distanza fra le righe e d enumerazione facilitano la lettura. • Layout ponderato (testo, immagine, margini) • La grandezza della calligrafia e la sua selezione corrispondono agli standard abituali e il testo è di gradevole lettura. • I simboli dei processi devono essere mantenuti per quanto riguarda la forma, il colore et la dimensione.
	2	1 criterio della valutazione di «3 punti» non preso in considerazione
	1	2 criteri della valutazione di «3 punti» non presi in considerazione
	0	Più di 2 criteri della valutazione di «3 punti» non presi in considerazione
Suddivisione e struttura della documentazione completa	3	<ul style="list-style-type: none"> • Il foglio destinato al titolo informa su: titolo dell'UP, anno di formazione di base, nominativo della persona in formazione, azienda di formazione. • L'indice ha la propria numerazione delle pagine che concorda con la documentazione. • Inizio e fine del sistema didattico guida concordano con l'inizio e la fine del diagramma di flusso. • Per ogni fase parziale una descrizione del processo corrispondente
	2	1 criterio della valutazione di «3 punti» non preso in considerazione
	1	2 criteri della valutazione di «3 punti» non presi in considerazione
	0	Più di 2 criteri della valutazione di «3 punti» non presi in considerazione

Modulo 6

Corsi interaziendali (CI)

Indice

1.	Scopo e organi	151
2.	Partecipazione e archi temporali	151
3.	Programma quadro	151

1. Scopo e organi

Scopo

I corsi interaziendali (CI) trasmettono alla persona in formazione competenze specifiche del ramo e approfondiscono le MSP. Inoltre, le persone in formazione sono preparate all'ulteriore formazione aziendale come anche alla procedura di qualificazione praticata dall'azienda. I CI completano la formazione professionale tanto a livello pratico quanto scolastico.

Promozione

I CI sono promossi dall'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA.

2. Partecipazione e archi temporali

Partecipazione obbligatoria

La responsabilità della partecipazione ai CI incombe alle persone in formazione. La partecipazione ai CI e i compiti di apprendimento e di elaborazione successiva conferiti dai responsabili CI è obbligatoria. Le rispettive aziende di formazione devono sorvegliare il rispetto di tale obbligo da parte delle persone in formazione.

Archi temporali

- Nel corso della formazione triennale di base si svolgono complessivamente 14 giornate di corso.
- I CI hanno generalmente una durata:
 - di 4 giorni nel primo anno di formazione (32 lezioni)
 - di 5 giorni nel secondo anno di formazione (40 lezioni)
 - di 5 giorni nel terzo anno di formazione (40 lezioni)
- Compiti strutturati, impartiti prima e dopo, nell'ambito di un concetto «blended-learning», fanno parte integrante dei CI e devono essere svolti a titolo obbligatorio.

Tirocinio ridotto (formazione ridotta)

In caso di tirocinio ridotto, la materia del CI del 1° anno di tirocinio dev'essere espressa in misura adeguata o recepita in modo corrispondente mediante applicazione individuale.

3. Programma quadro

Per i CI esiste un regolamento quadro, in base al quale l'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA pubblica al sito www.vbv.ch un programma dei corsi contenente gli obiettivi di valutazione da trattare, esposti anche nell'elenco degli obiettivi (→ Modulo 2). Sulla base di questo programma vincolante, i rispettivi responsabili CI o le commissioni Regio allestiscono il loro programma dettagliato.

5. Programma quadro per i corsi interaziendali

Scopo del programma quadro

Il presente programma quadro costituisce la base vincolante per l'esecuzione dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame nel settore dell'assicurazione privata. Il contenuto e l'estensione rappresentano i requisiti basilari dell'esecuzione dei corsi in differenti regioni CI.

Mezzi ausiliari

La documentazione cartacea youngprofessional@insurance costituisce la direttiva di base per l'apprendimento delle nozioni nel ramo dell'assicurazione privata. Per i singoli CI, si può ricorrere alla rispettiva documentazione didattica.

CI	Anno di formazione	Numero di giorni	Numero di lezioni	Contenuto	Obiettivi di valutazione secondo la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni
1	1	1.5	12	Introduzione <ul style="list-style-type: none"> • Panoramica sullo svolgimento della formazione • Introduzione alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) • Gestione degli obiettivi di valutazione • Gestione delle competenze metodologiche, sociali e personali • Introduzione alle situazioni di apprendimento e di lavoro • Introduzione alle unità procedurali • Introduzione al «blended learning» • Apprendimento autonomo (vedi tecniche d'apprendimento) • Informazioni succinte sul sistema didattico guida 	
	1	8	8	Competenze professionali <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione all'argomento (panoramica) • Assicur/dea 	Copertura parziale: 8.1.1 / 8.2 / 8.3.1 / 8.4.1 / 8.8.2 / 8.9.1
	0.5	4	4	ClientiAssicurazione: parte B Il cliente al centro dell'attenzione 1 – Il cliente e i suoi bisogni	8.8.2 – 8.8.3 / 8.9.1 – 8.9.7 2.2.1 – 2.2.2 / 4.1 / 8.9.11 / 8.10.3
	4		32		

Ci	Anno di formazione	Numero di giorni	Numero di lezioni	Contenuto	Obiettivi di valutazione secondo la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni	
2	2	1	4	Competenze interdisciplinari <ul style="list-style-type: none"> • Competenze metodologiche, sociali e personali: (MSP) 	2.1 – 3.6	
			4	Competenze in materia <ul style="list-style-type: none"> • ClientiAssicurazione e l'assicurazione: parte A L'impresa «assicurazione» • Assicurazioni di cose e assicurazioni patrimoniali: Basi, Parte A 	2.2.1 – 2.2.3 / 3.2.1 / 4.1 – 4.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 / 8.9.9 – 8.9.11 / 8.10.1 – 8.10.3	
		1	4	<ul style="list-style-type: none"> • Diritto della responsabilità civile e assicurazione di veicoli a motore 	8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 – 8.9.13 / 8.10.1 – 8.10.3	
			4	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazioni di cose e assicurazione di veicoli a motore 	8.1.1 / 8.1.3 / 8.9.12 – 8.9.13 / 8.10.1 – 8.10.3	
		2	3	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazioni dell'economia domestica Parte B 	8.1.1 / 8.1.3 / 8.9.11 – 8.9.13	
			3	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazioni di stabili e costruzioni Parte C 	8.9.11 – 8.9.13	
		2	4	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazioni per imprese Parte D 	8.2 / 8.8.3 / 8.9.11 – 8.9.13	
			2	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione di cose e assicurazione patrimoniale: connessione 	8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.9.7 – 8.9.11 / 8.8.3	
		1	4	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente e assicurazione: Parte C Il cliente al centro dell'attenzione 2 – A colloquio con il cliente 	2.2.1 – 2.2.3 / 3.2.1 / 4.1 – 4.2 / 8.7 / 8.7.2 – 8.7.4 / 8.8.1 – 8.8.3 / 8.9.7 / 8.9.9 – 8.9.11 / 8.10.1 – 8.10.3	
			4	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurazione e diritto estratti da ClientiAssicurazione Parti D ed E 	8.1 / 8.1.1 / 8.1.3 / 8.2 / 8.8.3 / 8.9.7 – 8.9.13	
		5		4	<ul style="list-style-type: none"> • Punto della situazione / colloquio d'esame / approfondimento / ripetizione 	
				40		

CI	Anno di formazione	Numero di giorni	Numero di lezioni	Contenuto	Obiettivi di valutazione secondo la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni
3	3	3	1	<ul style="list-style-type: none"> Assicurazioni di persone e assicurazioni sociali 	8.3 / 8.3.1 – 8.3.2 / 8.3.4 / 8.4 / 8.4.1. – 8.4.3 / 8.5
			4	<ul style="list-style-type: none"> Connessione di assicurazioni di persone e di assicurazioni sociali 	8.9.8 – 8.9.10 / 8.10 / (8.10.1 – 8.10.3)
		1	4	<ul style="list-style-type: none"> Clienti <i>Assicurazione</i> el'assicurazione: parte E Diritto assicurativo 	8.9.8 – 8.9.10 / 8.10 / (8.10.1 – 8.10.3)
			4	<ul style="list-style-type: none"> Simulazione d'esame in forma scritta 	Tutti gli obiettivi di valutazione
		1	1	<ul style="list-style-type: none"> Simulazione d'esame in forma orale 	Tutti gli obiettivi di valutazione
			1	<ul style="list-style-type: none"> Possibilità di collegamento 	
			5	40	

Modulo 7

Procedura di qualificazione aziendale (PQ)

Indice

1.	Panoramica della procedura di qualificazione (Parte aziendale)	157
2.	Note della materia e scadenze	157
2.1.	Situazioni d'apprendimento e di lavoro (SAL)	157
2.2.	Unità procedurali (UP)	157
3.	Pratica professionale - scritto	158
4.	Pratica professionale - orale	159

1. Panoramica della procedura di qualificazione (Parte aziendale)

La procedura di qualificazione aziendale è composta da diversi elementi. Gli obiettivi di formazione esposti nel Modulo 2 (obiettivi parziali obbligatori e competenze parziali MSP) sono vincolanti e determinanti per gli esami e sono considerati al tempo stesso requisiti minimi per la formazione e per la procedura di qualificazione.

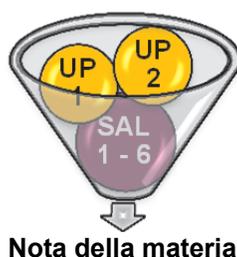
Campi di qualificazione e note della materia	Strutturazione	Ponderazione <small>(art. 22, cpv. 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale)</small>
Nota della materia Parte aziendale	Forma: 6 SAL (per semestre 1 SAL) 2 UP (in 3 anni) Durata: durante l'intera formazione di base Contenuto: obiettivi parziali (obiettivo obbligatorio + ev. obiettivo a scelta obbligatoria) e competenze parziali MSP	50 % 8 note equivalenti (arrotondate per eccesso al punto intero o per difetto a mezzo punto)
Campo di qualificazione «pratica professionale», scritto	Forma: esame scritto Durata: 120 minuti Contenuto: obiettivi parziali e competenze parziali MSP	25 % (arrotondamento al punto intero o a mezzo punto)
Campo di qualificazione «pratica professionale, orale»	Forma: esame orale, casistica con colloquio di consulenza nel settore d'approfondimento Durata: 30 minuti Contenuto: obiettivi parziali obbligatori e competenze parziali MSP	25 % (arrotondamento al punto intero o a mezzo punto)
Risultato complessivo		1 nota (arrotondata al decimale)

Superamento dell'esame finale, calcolo e ponderazione delle note

La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:
per la parte aziendale: la nota raggiunge o supera il 4.0, e non più di una nota di materia della parte aziendale è insufficiente, e nessuna nota di materia della parte aziendale è inferiore al 3.0.

2. Note della materia e scadenze

Le note della materia sono composte da 6 SAL e da 2 UP.



Nel corso dell'intera fase di formazione, le note della materia di 2 UP e di 6 SAL sono registrate come segue:

Anno di formazione di base (AFB)	Numero minimo delle note	SAL	UP		
		Inserimento nel sistema didattico guida	Scelta della scadenza di consegna	Consegna al perito principale	Inserimento nel sistema didattico guida
Fine del 1° AFB	2 (2 SAL)	15.08.	sempre il 31.01.	sempre il 15.04.	31.05.
Fine del 2° AFB	5 (4 STA + 1 UP)	15.08.			31.05.
Fine del 3° AFB	8 (6 STA + 2 UP)	15.05.			15.05.

2.1. Situazioni d'apprendimento e di lavoro (SAL)

Le SAL sono praticamente un vero e proprio strumento di formazione aziendale e di qualificazione interna. Comprendono in effetti le competenze applicate nell'azienda di formazione sulla base degli obiettivi obbligatori e di quelli a scelta obbligatoria nonché delle competenze parziali MSP (→ Modulo 2).

Nel corso della formazione professionale di base sono svolte 6 SAL. Si tratta di scegliere e di apprezzare sempre 6 obiettivi parziali e 6 competenze parziali MS (→ Modulo 4).

Ogni calcolo della nota aziendale della materia è composta dalla nota aziendale in materia, ciò che risulta in ragione della metà dalle competenze MSP e dalle competenze tecniche o professionali.

2.2. Unità procedurali (UP)

Le UP costituiscono uno strumento aziendale di formazione e di qualificazione, utilizzato tanto dall'azienda quanto anche dai periti esterni d'esame.

Nel corso della formazione di fase la persona in formazione deve elaborare due UP, di cui una deve avere in modo vincolante carattere assicurativo. I criteri di valutazione come anche i contenuti e le indicazioni particolareggiate sulle UP figurano nel Modulo 5 «Unità procedurali».

Ogni UP confluisce nel calcolo della nota aziendale della materia.

3. Pratica professionale - scritto

Questo settore della qualificazione comprende l'ambito delle competenze Ramo e Azienda con tutti i suoi obiettivi obbligatori e con le competenze parziali MSP. L'elenco dettagliato è inserito nel Modulo 2 «Obiettivi di formazione».

L'esame scritto comprende lavori professionali pratici, situazioni e contenuti che riguardano l'aspetto delle conoscenze in generale e l'orientamento alla negoziazione. Le basi sono inserite nello strumento didattico della serie youngprofessional@insurance, che sono trattate nell'ambito dei CI.

Informazioni particolareggiate figurano al sito Web www.vbv.ch alla voce «Nachwuchsentwicklung».

4. Pratica professionale - orale

Questo settore della qualificazione comprende l'ambito delle competenze Ramo e Azienda con tutti i suoi obiettivi parziali obbligatori. Si esaminano inoltre le competenze parziali MSP scelte. L'elenco dettagliato è inserito nel Modulo 2 «Obiettivi di formazione».

L'esame orale si estende a situazioni professionali pratiche che richiedono doti comunicative tanto nell'azienda quanto nei CI svolti.

L'esame si prefigge di rilevare le capacità di operare professionalmente, di amalgamare pensiero e azione nella gestione di situazioni professionali e di esporre situazioni concrete tolte dalla pratica quotidiana.

La persona in formazione sceglie a tempo debito un campo d'approfondimento menzionato nel rispettivo elenco, che si può visualizzare al sito www.vbv.ch alla voce Sviluppo del reclutamento. In caso di chiarimenti e domande ci si può rivolgere al perito principale competente del ramo Assicurazione privata. La lista dei periti principali competenti figura pure al sito www.vbv.ch alla voce Sviluppo del reclutamento.

Svolgimento dell'esame orale:

Fase	Tempo	Contenuto
<p>Preparazione</p> 	<p>5 minuti</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Accettazione del caso da esaminare• Breve preparazione del colloquio di consulenza
<p>Esame orale</p> 	<p>30 minuti</p> 	<p>Colloquio di consulenza sulla base del caso da esaminare estratto dal campo di approfondimento scelto.</p>

Modulo 8

Glossario

Indice

1.	Indice delle abbreviazioni usate nel glossario	161
2.	Registrazioni del glossario	162

1. Indice delle abbreviazioni usate nel glossario

Abbreviazione	Spiegazione
A & C	Approfondire e collegare (parte scolastica d'apprendimento)
AFA	Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione
AFB	Anno di formazione di base
AFC	Attestato federale di capacità
C	Obiettivo di colloquio
CI	Corsi interaziendali
CID	Competenze interdisciplinari (parte scolastica d'apprendimento)
CRSFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali
CSSPQ	Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e qualità (denominazione sostitutiva della Commissione degli esami)
DAP	Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni
E & S	Ambito d'apprendimento su economia e società (parte scolastica d'apprendimento)
ICA	Ambito d'apprendimento Informazione / Comunicazione / Amministrazione
LA	Lavoro autonomo (parte scolastica d'apprendimento)
LS	Lingua standard
MSP	Competenze metodologiche, sociali e personali
O	Obiettivo d'osservazione
Ob	Obiettivo obbligatorio
OFP	Ordinanza sulla formazione professionale
OV	Obiettivo di valutazione
P	Obiettivo di presentazione
PiFor	Piano di formazione
PQ	Procedura di qualificazione aziendale
Profilo B	Formazione base (profilo scolastico)
Profilo E	Formazione estesa (profilo scolastico)
Profilo M	Formazione estesa con maturità professionale integrata
R	Opzione del ramo
RFE	Rami di formazione e d'esame
S	Obiettivo a scelta obbligatoria
SAL	Situazioni di lavoro e di apprendimento
SEFRI	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
SMP	Scuola media professionale
SP	Scuola professionale
UP	Unità procedurale

2. RegISTRAZIONI del glossario

Nozione	Commenti
AFA	Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione; istituzione autorizzata alla formazione e agli esami nel settore dell'assicurazione privata
Anni di formazione di base (AFB)	Terminologia per gli anni d'apprendimento secondo Ordinanza sulla formazione professionale
Blended learning	<p>Principio di questo metodo d'apprendimento è che la persona in formazione è responsabile del proprio successo che raggiungerà nel corso della formazione, mentre l'AFA e i formatori CI s'impegnano dal canto loro ad offrirle ogni possibile sostegno. «Blended learning» significa in questo contesto che l'attività svolta dalla persona in formazione, l'input ed il supporto accordati dai responsabili CI, dai formatori al posto di lavoro e da diverse unità d'apprendimento si svolgono in perfetta armonia.</p> <p>Partendo da questo principio, lo svolgimento per le unità d'apprendimento è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I partecipanti elaborano le conoscenze preliminari in vista dell'imminente fase d'apprendimento conformemente alla documentazione didattica dell'AFA (6 moduli youngprofessional@insurance). • I docenti CI svolgono l'unità didattica attuale e conferiscono alla persona in formazione l'incarico dell'apprendimento successivo in base al piano di formazione consolidato. • I partecipanti elaborano in seguito il progresso didattico conseguito nell'ambito dell'incarico ricevuto. • Alla fine dei corsi interaziendali, i partecipanti sono sottoposti ad un test su Internet, che diventa per loro definizione del livello raggiunto, ripetizione e trasferimento delle nozioni acquisite. In caso di esito negativo del test, sarà informata l'azienda di formazione.
Colloquio d'apprezzamento	Nel corso del colloquio d'apprezzamento tanto la persona in formazione quanto il formatore al posto di lavoro si esprimono sul risultato conseguito in relazione alle SAL o alle UP. Il formatore al posto di lavoro valuta le competenze parziali in materia e le competenze parziali MSP soddisfatte sulla base dei criteri parziali predefiniti. È in tale occasione che la persona in formazione è informata sulle prestazioni fornite ed anche sul suo potenziale di miglioramento.
Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità	La Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità introdotta della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) garantisce a livello nazionale l'esecuzione uniforme degli esami in materia di requisiti, svolgimento e valutazione ed è responsabile soprattutto anche in materia di processi e di aggiornamenti degli obiettivi di valutazione in riferimento all'attuale prassi professionale.
Competenza in materia aziendale	<p>Le competenze in materia aziendale compongono parte delle competenze di negoziazione commerciale e comprendono nella parte aziendale il campo d'apprendimento Ramo e Azienda dai seguenti obiettivi operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consulenza alla clientela • esecuzione di ordini, di mandati o di incarichi • applicazione delle misure di marketing e delle attività in pubblico • svolgimento di compiti dell'amministrazione del personale • svolgimento di processi economico-finanziari • svolgimento di attività di carattere amministrativo e organizzativo • applicazione di conoscenze interdisciplinari e interaziendali

Nozione	Commenti
Competenza metodologica	<p>Le competenze metodologiche compongono parte delle competenze commerciali di negoziazione e comprendono tanto la parte aziendale quanto quella scolastica nei seguenti settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • efficienza e sistematicità nel lavoro • pensiero e azione interdisciplinare • efficacia nella negoziazione e nella consulenza • presentazione efficace
Competenze sociali e personali	<p>Le competenze sociali e personali costituiscono parte delle competenze commerciali di negoziazione e comprendono tanto la parte aziendale quanto quella scolastica nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative • capacità di comunicazione • capacità di lavorare in gruppo • forme comportamentali • capacità di apprendimento • coscienza ecologica
Corsi interaziendali (CI)	<p>Questi corsi rappresentano la terza via d'apprendimento definita dalla Legge sulla formazione professionale (LFPr). Sono corsi che nella formazione commerciale di base sono svolti da istituzioni autorizzate in materia di formazione e d'esame che promuovono la formazione aziendale e ne controllano i progressi emersi.</p>
Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)	<p>Si tratta di una documentazione fondamentale ancorata nella Legge federale sulla formazione professionale nelle diverse aziende. Essa annovera gli obiettivi di formazione per la parte aziendale della formazione (obiettivi fondamentali, obiettivi operativi e obiettivi di valutazione), la guida all'allestimento di un piano di formazione aziendale e le spiegazioni necessarie per svolgere la rispettiva procedura di qualificazione SAL e UP. Tale documentazione è vincolante e della medesima importanza tanto per le persone in formazione, per i formatori al posto di lavoro, quanto per i docenti CI e i periti principali.</p>
Formazione base	<p>Gli impiegati di commercio sono in grado di comunicare in modo competente nella lingua standard e in un'altra lingua straniera. Coloro che terminano la formazione di base dispongono di maggiori conoscenze e capacità nel settore ICA, in particolare per quanto riguarda l'aspetto pratico dell'informatica.</p> <p>Titolo professionale: impiegata/impiegato di commercio AFC. Il profilo è indicato unicamente nel certificato delle note.</p>
Formazione base duale (profilo B)	<p>Con «duale» s'intende la formazione in parallelo, ossia formazione aziendale e formazione scolastica impartita in una scuola professionale. Per assolvere la formazione professionale con il sistema duale bisogna disporre di un contratto della persona in formazione stipulato con un'azienda di formazione. La scuola professionale da frequentare dipende quindi dalla località o dalla regione di appartenenza dell'azienda di formazione. La parte pratica della formazione è impartita alla persona in formazione nell'azienda, mentre la parte teorica si svolge in una scuola professionale.</p>
Formazione estesa (profilo E)	<p>Gli impiegati di commercio con formazione estesa sono in grado di esprimersi perfettamente nella lingua standard, sia oralmente che per scritto. Dispongono di buone conoscenze di una seconda lingua nazionale e di un'altra lingua straniera. Gli impiegati di commercio con profilo E dispongono di conoscenze teoriche molto maggiori nel campo di apprendimento Economia e Società.</p> <p>Titolo professionale: impiegata/impiegato di commercio AFC. Il profilo è indicato unicamente nell'attestato delle note.</p>
Formazione estesa con maturità professionale (profilo M)	<p>Questa formazione corrisponde al profilo B/E della parte aziendale. Nella parte scolastica del profilo E in parallelo all'AFC si consegue la maturità professionale, disciplinata in un regolamento a parte.</p>

Nozione	Commenti
Formatore al posto di lavoro	<p>A dipendenza dell'importanza dell'impresa d'assicurazione, la denominazione del formatore al posto di lavoro ha più significati. In alcune imprese importanti, vi sono formatori pratici e formatori professionali. Nelle imprese d'importanza minore, il formatore pratico e il formatore sono la stessa persona. Generalmente, le due funzioni assumono carattere diverso nella formazione professionale.</p> <p>Le due funzioni sono commentate in dettaglio alle voci:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formatore pratico • formatore professionale
Formatore pratico	<p>Il formatore pratico è l'interlocutore diretto della persona in formazione nel corso della sua attività quotidiana. Egli la istruisce e la assiste durante tutta la sua formazione di base al posto di lavoro. Il formatore pratico è disponibile però soltanto su un determinato arco di tempo inserito nel suo ambito di competenza.</p>
Formatore professionale	<p>Terminologia riflessa per analogia dalla Legge sulla formazione professionale del 2002, entrata in vigore il 1° gennaio 2004. Il formatore al posto di lavoro è la persona responsabile della formazione aziendale di base e rappresenta l'interlocutore diretto o indiretto della persona in formazione in seno all'impresa. Il suo compito consiste nel coordinare gli interventi della persona in formazione e crea o gestisce le interfacce fra l'azienda di tirocinio e l'AFA. È inoltre la persona competente in materia per l'intera durata della formazione di base</p>
Formulario per il rapporto di formazione	<p>Vista la LFPr, il formatore al posto di lavoro è tenuto a redigere semestralmente un rapporto sullo stato della formazione delle sue persone in formazione e di discuterne con loro. Nella nuova formazione delle impiegate/degli impiegati di commercio, il formulario del rapporto di formazione è sostituito da quello sulle situazioni d'apprendimento e di lavoro SAL. Questo formulario è stato integrato nel sistema didattico guida youngprofessional@insurance</p>
Immagine professionale	<p>Gli impiegati di commercio sono collaboratori orientati ai servizi in processi economici aziendali. La loro attività professionale va dalla consulenza interna ed esterna di clienti allo svolgimento di lavori amministrativi fino al trattamento di casi specifici del ramo. Sulla base di competenze comuni, svolgono le loro attività a dipendenza del ramo, della strategia imprenditoriale e della loro partecipazione. Il loro atteggiamento è caratterizzato dall'orientamento alla clientela, dall'iniziativa personale e dalla disposizione all'apprendimento continuo.</p>
Luogo d'apprendimento	<p>Vi sono tre luoghi in cui si svolge la formazione commerciale di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • azienda di formazione • corsi interaziendali • scuola professionale
Maturità professionale	<p>Diploma che autorizza ad accedere ad una scuola superiore senza esame d'ammissione (si sceglie generalmente una formazione d'orientamento economico). La maturità professionale può essere conseguita in accostamento alla formazione simultanea richiesta dal profilo E oppure dopo aver conseguito l'AFC con formazione a tempo pieno o in accostamento ad un'altra formazione professionale.</p> <p>I requisiti per la maturità professionale accostata al profilo E sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesso senza esame d'ammissione in base all'istruzione e alle note precedenti • oppure superamento dell'esame d'ammissione.
Mezzi elettronici di apprendimento e insegnamento (media)	<p>Mezzi didattici interattivi che rendono possibile un controllo intensivo dell'apprendimento da parte della persona in formazione e che possono essere utilizzati quindi anche in lezioni non assistite.</p>

Nozione	Commenti
Norma di superamento	È un indice che mostra a quali condizioni della Parte aziendale o della Parte scolastica della PQ con esame finale l'esame è stato superato. L'AFC è conferito soltanto alle persone in formazione che hanno soddisfatto i criteri previsti per entrambe le parti.
Nota aziendale complessiva	La PQ aziendale si compone delle seguenti tre note complessive: <ul style="list-style-type: none"> • pratica professionale - scritto (ponderazione $\frac{1}{4}$) • pratica professionale - orale (ponderazione $\frac{1}{4}$) • nota della materia Parte aziendale delle SAL e UP (ponderazione $\frac{1}{2}$)
Nota aziendale della materia	Le 8 note aziendali della materia sono composte dai seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> • 6 note di SAL • 2 note di UP Il valore medio (la media) di queste 8 note della materia è arrotondato al punto intero o al mezzo punto e conta in ragione di metà per la parte aziendale della PQ.
Nota, parte aziendale	La nota della parte aziendale va arrotondata ad un decimale tramite nota complessiva (vedi nota aziendale complessiva).
Nozioni tecnico-assicurative	Vedi www.vbv.ch alla voce «Lexikon»
Obiettivo fondamentale	Livello più elevato (vedi Obiettivi di formazione)
Obiettivi di formazione	Gli obiettivi di formazione esposti nell'elenco degli obiettivi sono vincolanti e vanno considerati come requisiti minimi della formazione e della PQ. È così che gli stessi forniscono alle persone in formazione informazioni globali e complete su quanto devono sapere ed esporre per essere in grado di superare l'intera PQ. Gli obiettivi in oggetto possono essere suddivisi prioritariamente come segue: <ul style="list-style-type: none"> • 1 obiettivo fondamentale L'obiettivo fondamentale descrive e giustifica in generale per gli impiegati di commercio l'importanza delle tematiche e gli ambiti di competenza della formazione di base. • 8 obiettivi operativi Concretizzano gli obiettivi fondamentali descrivendo l'atteggiamento, il comportamento o le qualità della persona in formazione. • 83 obiettivi di valutazione / obiettivi parziali Gli obiettivi di valutazione traducono in pratica gli obiettivi operativi in materia di negoziazione che dovrebbero essere appariscenti alla fine dell'apprendimento delle persone in formazione. Questi obiettivi, se appropriato, possono essere suddivisi in obiettivi parziali.
Obiettivo operativo	Obiettivi di medio livello (vedi Obiettivi di formazione)
Obiettivi parziali obbligatori	Obiettivi di livello inferiore (vedi Obiettivi di formazione)
Obiettivi parziali a scelta obbligatoria	Obiettivi di livello inferiore (vedi Obiettivi di formazione)
Obiettivi di valutazione	Gli obiettivi di valutazione compongono il livello inferiore degli obiettivi di formazione e sono stati suddivisi inoltre in obiettivi parziali obbligatori e in obiettivi parziali a scelta obbligatoria. Tali obiettivi mostrano alle giovani leve commerciali la materia che devono apprendere nel corso triennale di formazione. <p>Gli obiettivi di valutazione per la formazione e gli esami nell'assicurazione privata sono composti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 64 obiettivi parziali obbligatori, che devono essere elaborati e conseguiti dalle persone in formazione • e 19 obiettivi parziali a scelta obbligatoria; di questi, ne vanno elaborati e conseguiti 5.

Nozione	Commenti
Ordinanza sulla formazione professionale	L'Ordinanza sulla formazione professionale è stata emanata dall'Ufficio federale della formazione professionale e la tecnologia e disciplina la formazione professionale di base degli impiegati di commercio con AFC a titolo di quadro generale per tutti i rami. Vedi www.vbv.ch .
Persona in formazione	La persona in fase di formazione
Piano di formazione	<p>Il piano di formazione fornisce informazioni sulla formazione di base organizzata a livello aziendale in vista del conseguimento dell'AFC d'impiegata o d'impiegato di commercio ed è strutturato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indice delle abbreviazioni • Introduzione • Parte A: competenze operative professionali • Parte B: griglia delle lezioni • Parte C: organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali (CI) • Parte D: procedura di qualificazione • Approvazione ed entrata in vigore
Pratica professionale - orale (PQ orale)	Denominazione dell'esame orale della PQ con esame finale. Questo esame riflette soprattutto il grado raggiunto dai o dalle candidate nei casi in cui è richiesta la dote comunicativa, ad es. nella consulenza e nella vendita. Gli ambiti di formazione e d'esame ammessi fungono da base per eseguire i lavori d'esame. La nota ottenuta in questo campo conta in ragione del 25 % per la parte aziendale della PQ.
Pratica professionale - scritto (PQ scritta)	Denominazione dell'esame scritto della PQ con esame finale. Si tratta di un esame che comprende tutti gli obiettivi parziali obbligatori. La nota ottenuta in questo campo conta in ragione del 25 % per la parte aziendale della PQ.
Procedura di qualificazione aziendale (PQ)	<p>PQ aziendale, composta dalle seguenti tre parti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pratica professionale - scritto • pratica professionale - orale • note della materia (delle SAL, UP)
Profilo	<p>La formazione triennale di base per impiegate/impiegati di commercio è certificata con l'Attestato federale di capacità (AFC). Tale formazione può essere svolta a titolo di formazione di base (profilo B) o a titolo di formazione estesa (profilo E) e consente alla persona in formazione di accedere ad una formazione superiore. Il profilo E può essere svolto anche in modo accorpato seguendo il percorso della maturità professionale (profilo M), il cui conseguimento autorizza la persona in formazione ad accedere ad una scuola universitaria.</p> <p>L'assegnazione della persona in formazione al profilo B o al profilo E dipende sempre dal potenziale scolastico disponibile. L'ammissione al profilo M dipende dalla decisione presa dalla scuola professionale, che può essere determinata – in aggiunta ad altri criteri di valutazione (note scolastiche, impressione personale, esami probatori ecc.) – da un test d'apprezzamento. Tuttavia, la scelta del profilo non incide affatto sulla formazione pratica svolta nell'azienda di formazione. Ad ogni modo sono decisivi i requisiti pratici soddisfatti nel caso in cui si intenda scegliere fra una formazione professionale di base biennale con attestato federale o triennale con l'attestato federale di capacità.</p> <p>Il sito Web dell'AFA www.vbv.ch offre un buon supporto alla persona in formazione per orientarsi al profilo desiderato.</p>
Profilo di formazione	Vedi «Profilo»
Programma di formazione	Le aziende di formazione allestiscono un programma di formazione individuale. La persona in formazione è responsabile del conseguimento di tutti gli obiettivi di formazione necessari per superare gli esami. La guida e il modello del programma di formazione individuale figurano nella DAP al Modulo 3 «Pianificazione della formazione aziendale».

Nozione	Commenti
Ramo di formazione e d'esame (RFE)	La formazione e la PQ di impiegate/impiegati di commercio AFC si svolge dopo aver elaborato la DAP di un campo di formazione e d'esame. Per beneficiare dell'apposita ammissione, entrambi i campi devono soddisfare determinati criteri della SEFRI. L'AFA è autorizzata a svolgere l'ambito di formazione e d'esame nell'assicurazione privata.
Regolamento di promozione	Il cambiamento da un profilo scolastico all'altro può essere attuato entro la fine del 3° semestre ed è conforme all'Ordinanza sulla formazione professionale, art. 17. Il cambiamento è promosso dalla scuola professionale.
Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione secondo la Legge federale per la formazione professionale (LFPr) (www.sbf.admin.ch)
Situazioni di lavoro e di apprendimento (SAL)	Le SAL appartengono all'ambito di qualificazione «Nota della materia Parte aziendale». Il formatore al posto di lavoro valuta la prestazione sulla base di criteri predefiniti e le competenze MSP della persona in formazione al posto di lavoro.
Unità procedurali	Appartengono all'ambito di qualificazione «Nota della materia, Parte aziendale», dove le persone in formazione descrivono, analizzano e presentano svolgimenti di lavori aziendali.

