

Procedura di qualificazione impiegate/i di commercio AFC

Caso di studio guidato

Data dell'esame:

Nome della/del candidata/o all'esame:

Caso di studio assicurazioni malattie				
Criterio di valutazione	Punteggio possibile	Ponderazione	Punteggio raggiunto	
Parte d'esame 1 Consulenza clienti nell'ambito delle assicurazioni sociali	15			
Correttezza tecnica	3	2x		
Completezza	3	2x		
Sensatezza	3	2x		
Impiego di metodi	3			
Approccio strutturato	3			
Parte d'esame 2 Colloquio professionale assicurazioni sociali	12			
Analisi globale	3			
Focus economico-aziendale	3	3x		
Gestione delle informazioni	3			
Plausibilità dell'analisi	3	3x		
Punteggio complessivo	27	48		Nota*:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punteggio raggiunto} \times 5}{\text{max. punteggio possibile}} + 1$$

<Nome PEX A>

<Nome PEX B>

Nome della/del perita/o d'esame

Firma

Data

Compito parziale Consulenza clienti nell'ambito delle assicurazioni sociali

Criterio di valutazione 1: «Correttezza tecnica»

Domanda chiave: «L'elaborazione della persona candidata è corretta sotto il profilo tecnico?»

Considerazione / Osservazione	Valutazione (doppia)	Punti
	Nel colloquio di consulenza la persona candidata ha dato ampia prova delle sue competenze tecniche, facendo riferimento al diritto delle assicurazioni sociali e/o private. Non vi sono incertezze o domande aperte riferite al compito assegnato.	3
	Nel colloquio di consulenza la persona candidata ha dato prova delle sue competenze tecniche, facendo riferimento al diritto delle assicurazioni sociali e/o private. Vi sono tuttavia delle insicurezze o sono necessari ulteriori chiarimenti in relazione al compito assegnato.	2
	Dal colloquio di consulenza sono emerse le evidenti insicurezze della persona candidata riguardo alle sue competenze tecniche. Le affermazioni non fanno riferimento al compito assegnato.	1
	Alcune argomentazioni espresse potrebbero comportare conseguenze legali o dannose per gli affari.	0
Motivazione		

Criterio di valutazione 2: «Completezza» Domanda chiave: «L'elaborazione della persona candidata è completa?»		
Conside- razione / Osservazione	Valutazione	Punti
	L'obbligo di informare secondo l'articolo 27 LPGa e/o l'articolo 3 LCA nonché l'articolo 45 LSA è stato ampiamente garantito.	3
	L'obbligo di informare secondo l'articolo 27 LPGa e/o l'articolo 3 LCA nonché l'articolo 45 LSA è stato garantito, ma si riscontrano lacune o la consulenza non è avvenuta in modo completo.	2
	L'obbligo di informare secondo l'articolo 27 LPGa e/o l'articolo 3 LCA nonché l'articolo 45 LSA non è stato tenuto in considerazione, ma il cliente è stato tutelato dalle conseguenze (è necessario un chiarimento).	1
	L'obbligo di informare secondo l'articolo 27 LPGa e/o l'articolo 3 LCA nonché l'articolo 45 LSA è stato violato.	0
Motivazione		

Criterio di valutazione 3: «Sensatezza»**Domanda chiave:** «L'elaborazione della persona candidata è sensata?»

Conside- razione / Osservazione	Valutazione	Punti
	La soluzione/raccomandazione fornita in riferimento al compito assegnato risulta sensata e in linea con tutte le direttive normative delle assicurazioni sociali e private.	3
	La soluzione/raccomandazione fornita in riferimento al compito assegnato risulta sensata e in linea con le correnti direttive normative delle assicurazioni sociali e private.	2
	La soluzione/raccomandazione fornita in riferimento al compito assegnato risulta sensata, ma non è conforme alle direttive normative delle assicurazioni sociali e private.	1
	La soluzione/raccomandazione fornita non risulta sensata in riferimento al compito assegnato.	0
Motivazione		

Criterio di valutazione 4: «Utilizzo di metodi e tecniche» Domanda chiave: «La persona candidata impiega tecniche e metodi adeguati per l'analisi e la visualizzazione?»		
Considerazione / Osservazione	Valutazione	Punti
	Per l'analisi e/o la consulenza la persona candidata sceglie tecniche e metodi adeguati. L'attuazione delle tecniche e dei metodi scelti è sensata. I risultati vengono visualizzati in modo chiaro.	3
	La persona candidata attua in modo efficace due dei tre criteri indicati. Per un criterio si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	2
	La persona candidata attua in modo efficace uno dei tre criteri indicati. Per due criteri si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile, ovvero sussiste necessità di ottimizzazione per tutti i criteri indicati.	0
Motivazione		

Criterio di valutazione 5: «Approccio strutturato»**Domanda chiave:** «Nella definizione dell'approccio la persona candidata ha considerato in maniera adeguata tutti i punti rilevanti sotto il profilo del contenuto?»

Conside- razione / Osservazione	Valutazione	Punti
	Nell'approccio pianificato la persona candidata ha considerato le responsabilità delle varie parti assicurative, osservato i principi in materia di consulenza applicabili ai vari rami assicurativi e garantito uno svolgimento del colloquio adeguato al gruppo target.	3
	La persona candidata attua in modo efficace due dei tre criteri indicati. Per un criterio si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	2
	La persona candidata attua in modo efficace uno dei tre criteri indicati. Per due criteri si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile, ovvero sussiste necessità di ottimizzazione per tutti i criteri indicati.	0

Motivazione

Procedura di qualificazione impiegate/i di commercio AFC

Criterio di valutazione 1: «Analisi globale»

Domanda chiave: «La persona candidata ha eseguito un'analisi globale della situazione di partenza?»

Considere- razione / Osservazione	Valutazione	Punti
	La persona candidata ha eseguito un'analisi strutturata e globale del compito assegnato. Le domande centrali, ovvero le sfide poste, sono state colte e da esse tratte conclusioni chiare.	3
	La persona candidata attua in modo efficace due dei tre criteri indicati. Per un criterio si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	2
	La persona candidata attua in modo efficace uno dei tre criteri indicati. Per due criteri si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile, ovvero sussiste necessità di ottimizzazione per tutti i criteri indicati.	0
Motivazione		

Criterio di valutazione 2: «Focus economico-aziendale»**Domanda chiave:** «Nell'analisi la persona candidata tiene coerentemente conto degli aspetti economico-aziendali?»

Considerazione / Osservazione	Valutazione	Punti
	Nell'analisi la persona candidata tiene coerentemente conto dei criteri economico-aziendali, traendo le prime conclusioni sulla base delle considerazioni economico-aziendali e agendo nel pieno rispetto delle condizioni quadro economiche.	3
	La persona candidata attua in modo efficace due dei tre criteri indicati. Per un criterio si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	2
	La persona candidata attua in modo efficace uno dei tre criteri indicati. Per due criteri si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile, ovvero sussiste necessità di ottimizzazione per tutti i criteri indicati.	0
Motivazione		

Criterio di valutazione 3: «Gestione delle informazioni»**Domanda chiave:** «La persona candidata è in grado di implementare in forma appropriata nell'analisi le informazioni disponibili?»

Considere- razione / Osservazione	Valutazione	Punti
	Nell'analisi la persona tiene coerentemente conto delle informazioni rilevanti, considerando le caratteristiche aziendali interne e le condizioni quadro del mercato.	3
	La persona candidata attua in modo efficace due dei tre criteri indicati. Per un criterio si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	2
	La persona candidata attua in modo efficace uno dei tre criteri indicati. Per due criteri si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile, ovvero sussiste necessità di ottimizzazione per tutti i criteri indicati.	0

Motivazione

Criterio di valutazione 4: «Plausibilità dell'analisi» Domanda chiave: «Le analisi della persona candidata sono corrette e chiare a livello di contenuto?»		
Conside- razione / Osservazione	Valutazione	Punti
	Le analisi svolte dalla persona candidata sono corrette a livello di contenuto. I risultati delle analisi sono plausibili in base all'approccio. I risultati delle analisi sono corretti in riferimento alla situazione di partenza.	3
	La persona candidata attua in modo efficace due dei tre criteri indicati. Per un criterio si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	2
	La persona candidata attua in modo efficace uno dei tre criteri indicati. Per due criteri si evidenzia una necessità di ottimizzazione.	1
	La risposta della persona candidata è inutilizzabile, ovvero sussiste necessità di ottimizzazione per tutti i criteri indicati.	0
Motivazione		

Spiegazione sui livelli di qualità dei criteri di valutazione

3 punti	Risposta esaustiva alla domanda. Il trattamento degli aspetti richiesti sotto il profilo qualitativo è stato da buono e ottimo. La persona candidata ha fornito una prestazione solida.
2 punti	La risposta presenta alcune piccole differenze rispetto alla soluzione completa. Questo si evince tra l'altro a seguito di: • affermazioni in parte lacunose; • affermazioni in parte superficiali e generiche; • risposte generalmente corrette, ma poco motivate; • alcune motivazioni poco chiare; • risposte non sufficientemente specifiche rispetto alle domande poste.
1 punto	La risposta presenta grandi differenze rispetto alla soluzione completa. Questo si evince tra l'altro a seguito di: • affermazioni spesso lacunose; • affermazioni prevalentemente superficiali e generiche; • risposte generalmente corrette, ma non motivate; • motivazioni lacunose oppure poco chiare; • alcune risposte sbagliate; • risposte non specificatamente adeguate ai gruppi d'interesse.
0 punti	La risposta della persona candidata è inutilizzabile e si discosta in maniera significativa dalla risposta completa. Questo si evince tra l'altro a seguito di: • un'attuazione errata del compito assegnato (non risponde a quanto richiesto); • affermazioni e/o motivazioni sbagliate; • risposte non strutturate o non sistematiche.