

## Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *santésuisse*

### Avvertenze:

- Per facilitarne la leggibilità il presente documento è stato redatto utilizzando la forma maschile.
- Per "cliente" si intendono tutte le persone e organizzazioni per le quali gli impiegati di commercio forniscono prestazioni fuori e dentro l'azienda.
- Le competenze metodologiche, sociali e personali – **MSP** – sono descritte in dettaglio nel piano di formazione di base, parte A: competenze operative professionali, cap. 2 "Competenze metodologiche", cap. 3 "Competenze sociali e personali".
- I livelli di tassonomia **C1-C6** che definiscono il livello degli obiettivi di valutazione sono descritti nel capitolo 4.

### Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali

Per le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame *santésuisse*, l'area disciplinare "Ramo e azienda" è costituita da **17 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione e da **8 obiettivi di valutazione aziendali opzionali** di cui **3** devono essere trattati e raggiunti.

Per ogni persona in formazione i responsabili della formazione professionale dell'azienda di tirocinio scelgono individualmente gli obiettivi di valutazione opzionali nel quadro della composizione del programma di formazione. Il responsabile della formazione professionale tiene conto delle prerogative dell'azienda di tirocinio nonché, nella misura del possibile, delle preferenze e delle capacità della persona in formazione. Il programma di formazione è elaborato all'inizio del tirocinio per ogni persona in formazione. Il programma di formazione può essere modificato all'inizio di ogni semestre in caso di cambiamenti in seno all'azienda o in base alle esperienze nella sua attuazione. Non sono invece ammesse modifiche in corso di semestre.

Gli obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali definiti per ogni semestre costituiscono anche la base delle situazioni di apprendimento e di lavoro e delle unità procedurali nel quadro del campo di qualificazione "Nota relativa all'insegnamento professionale" nonché per il campo di qualificazione "Pratica professionale - orale". Gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali appartengono al campo di qualificazione "Pratica professionale - scritto".

#### 1.1. Obiettivo fondamentale – **Ramo & azienda** (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)

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.

### 1.1.1 Obiettivo operativo – **Gestire materiale/merce o servizi**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.

**Ramo santésuisse: nessun obiettivo di valutazione**

### 1.1.2 Obiettivo operativo – **Fornire consulenza ai clienti**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse per l'azienda. Trattano in maniera professionale le richieste dei clienti preoccupandosi della loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze sui prodotti e servizi, di una buona competenza nella consulenza, di tecniche di vendita indirizzate ai clienti, di un orientamento ai servizi e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio reso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Tratto le richieste dei clienti a regola d'arte secondo le direttive aziendali. Eseguo i seguenti compiti considerando le esigenze del cliente e con cortesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendere atto delle richieste di persona e/o scritte dei clienti</li> <li>- elaborare le richieste, fornire una risposta o trasmettere le richieste alla persona competente</li> <li>- archiviare in maniera chiara i contatti con i clienti e i relativi documenti.</li> </ul>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.2 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Nei colloqui con i clienti o di consulenza sono cortese, convincente e sintetico. Utilizzo le mie conoscenze del prodotto o del servizio in modo mirato e procedo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il colloquio con il cliente</li> <li>- condurre il colloquio con il cliente (determinare le esigenze, spiegare le opzioni, difendere il valore aggiunto della propria proposta, dissuadere il cliente in caso di obiezioni da parte sua, stabilire le tappe successive)</li> <li>- documentare il colloquio con il cliente e controllare i risultati</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)</b></p> <p>Nei colloqui con i clienti o di consulenza sono cortese, convincente e sintetico. Utilizzo le mie conoscenze del prodotto o del servizio in modo mirato e procedo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il colloquio con il cliente</li> <li>- condurre il colloquio con il cliente (determinare le esigenze, spiegare le opzioni, difendere il valore aggiunto della propria proposta, dissuadere il cliente in caso di obiezioni da parte sua, stabilire le tappe successive)</li> <li>- documentare il colloquio con il cliente e controllare i risultati</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.2.3 Gestire le informazioni relative ai clienti (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente. Impiego i sistemi o gli strumenti aziendali in modo mirato per svolgere i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizzare i clienti e i gruppi di clienti</li> <li>- registrare, archiviare, aggiornare e organizzare secondo direttive i dati dei clienti</li> </ul> <p>Tratto confidenzialmente i dati sensibili secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali (protezione dei dati).</p>	<p><b>1.1.2.3 Gestire le informazioni relative ai clienti (C4)</b></p> <p>Gestisco le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente. Impiego i sistemi o gli strumenti aziendali in modo mirato per svolgere i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizzare i clienti e i gruppi di clienti</li> <li>- trattare confidenzialmente i dati sensibili secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali (protezione dei dati).</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

### 1.1.3 Obiettivo operativo – **Eseguire incarichi e mandati**

Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell'esecuzione di incarichi e mandati di clienti. Svolgono le varie fasi secondo le direttive interne dell'azienda, rispettando scadenze ed esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficiente impiegando in maniera professionale gli strumenti necessari.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.3.1 Eseguire incarichi o mandati (C3)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Nell'ambito degli incarichi per conto di clienti, dei contatti con i richiedenti, gli assicurati, i fornitori di prestazioni, le autorità, gli intermediari e altri assicuratori svolgo i seguenti lavori a regola d'arte e autonomamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendere atto delle richieste</li> <li>- trasmettere i dossier/documenti richiesti</li> <li>- registrare i dati relativi ai clienti e ai mandati</li> <li>- garantire che l'incarico sia svolto correttamente.</li> </ul> <p>In questo modo mi assicuro che i clienti siano soddisfatti dei prodotti e servizi dell'azienda e di quelli che procuriamo da terzi. Tratto confidenzialmente i dati sensibili secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali (protezione dei dati).</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p><b>1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti (C4)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Prendo atto con cortesia dei reclami dei clienti e rispondo in maniera adeguata. Propongo diverse soluzioni e discuto i passi successivi con i clienti e con il mio superiore.</p> <p>All'occorrenza metto in atto misure adeguate, verifico il loro effetto e il grado di soddisfazione dei clienti.</p>	<p><b>1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti (C4)</b></p> <p>Prendo atto con cortesia dei reclami dei clienti e rispondo in maniera adeguata.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

### 1.1.4 Obiettivo operativo – **Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficace attività commerciale. Ne utilizzano gli strumenti in funzione della situazione e dei destinatari.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.4.1 Analizzare il mercato (C4)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Analizzo il mercato della mia azienda secondo direttive. Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- situazione di mercato</li> <li>- gruppi d'interesse</li> <li>- contraenti, assicurati</li> <li>- fornitori di prestazioni</li> <li>- concorrenti</li> <li>- azienda</li> <li>- elementi di influsso interni/esterni</li> <li>- canali di vendita</li> <li>- relazioni/punti di contatto.</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1 Analizzare il mercato (C4)</b></p> <p>Analizzo il mercato della mia azienda secondo direttive. Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- situazione di mercato</li> <li>- gruppi d'interesse</li> <li>- contraenti, assicurati</li> <li>- fornitori di prestazioni</li> <li>- concorrenti</li> <li>- azienda</li> <li>- elementi di influsso interni/esterni</li> <li>- canali di vendita</li> <li>- relazioni/punti di contatto.</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.4.2 Utilizzare i documenti di consulenza (C5)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Fornisco al cliente la documentazione rilevante in funzione delle sue esigenze.</p> <p>Mi avvalgo dei mezzi di ausilio (prospetti, ecc.) e dei canali di distribuzione (sportello, Internet, vendita telefonica, ecc.) più idonei in funzione della prestazione e della situazione e sfrutto efficacemente le informazioni che ne traggio nei colloqui con i clienti.</p>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

**1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di una gestione del personale efficiente. Eseguono con discrezione e correttezza i compiti a loro assegnati secondo le direttive. A tale scopo utilizzano in modo mirato documenti e strumenti adeguati.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.5.1 Svolgere i compiti legati all'entrata e all'uscita di personale (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Mi occupo dei seguenti compiti secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bandi di concorso</li> <li>- contratti di lavoro</li> <li>- certificati di lavoro</li> <li>- documenti per le assicurazioni sociali</li> <li>- introduzione di nuovi collaboratori, persone in formazione o stagisti</li> </ul>	<p><b>1.1.5.1 Svolgere i compiti legati all'entrata e all'uscita di personale (C3)</b></p> <p>Mi occupo dei seguenti compiti secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bandi di concorso</li> <li>- redigere un'inserzione</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p><b>1.1.5.2 Gestire i dati dell'amministrazione del personale (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Registro accuratamente gli orari di lavoro, le assenze e le informazioni personali. Mi occupo della gestione delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>

**1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie**

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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.1 Gestire le fatture in entrata e in uscita (C4)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Nell'ambito della contabilità svolgo i compiti seguenti e utilizzo i relativi documenti e strumenti di aiuto elettronici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- allestire ed evadere le fatture dei debitori</li> <li>- evadere le fatture dei creditori</li> <li>- rettificare gli errori di calcolo e di contabilizzazione</li> <li>- trattare i solleciti e le esecuzioni</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.6.2 Gestire la cassa (C4)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Gestisco la cassa in modo responsabile e preciso. Apro, gestisco, controllo e chiudo la cassa e tengo il registro di cassa. In caso di discrepanze adotto le misure previste e informo il mio superiore.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.3 Partecipare alla chiusura dei conti (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Nell'ambito della chiusura dei conti trimestrali o annuali svolgo i seguenti compiti in conformità con le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- allestimento di liste e documenti</li> <li>- lavori di armonizzazione relativi ai conti trimestrali o annuali</li> <li>- determinazione dei ratei e dei risconti (attivi e passivi transitori)</li> </ul> <p>A fini di analisi e valutazione preparo correttamente i dati economico-aziendali chiave.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>



**1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante lo svolgimento di questi lavori assumono coscientemente compiti e funzioni utilizzando direttive e strumenti in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.1 Redigere ed elaborare la corrispondenza (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Redigo in modo autonomo e corretto i seguenti documenti secondo le direttive aziendali e li trasmetto ai destinatari:</p> <p>e-mail, promemoria, lettere, rapporti, testi per siti web, verbali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco i dati e i documenti in modo sicuro e coerente. A tale fine utilizzo il sistema di protezione e di archiviazione dei dati aziendale secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi (C5)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Preparo riunioni ed eventi e svolgo i seguenti compiti con competenza ed efficienza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programmare riunioni ed eventi</li> <li>- invitare i partecipanti</li> <li>- preparare l'infrastruttura</li> <li>- assistere i partecipanti</li> <li>- allestire verbali/valutazioni</li> <li>- trasmettere la documentazione rilevante ai partecipanti.</li> </ul>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p><b>1.1.7.4 Gestire la posta-lettere e la posta-pacchi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco l'entrata e l'uscita della posta e svolgo in maniera affidabile i seguenti compiti nell'ambito della posta-lettere e della posta-pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in consegna</li> <li>- smistamento</li> <li>- distribuzione</li> <li>- imballaggio</li> <li>- affrancatura</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.5 Svolgere compiti nel quadro della comunicazione interna (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Mi occupo della comunicazione interna secondo le direttive aziendali svolgendo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- newsletter</li> <li>- albo</li> <li>- Intranet</li> <li>- giornale interno.</li> </ul>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.7.6 Procurare e gestire materiale d'ufficio (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Procuro mobili, materiale o apparecchi d'ufficio secondo le direttive aziendali. Mi occupo della loro manutenzione e gestione a regola d'arte secondo le direttive aziendali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

**1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo (settore economico) rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C3)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego le prestazioni e le persone assicurate dalle seguenti assicurazioni sociali e i possibili complementi per l'infortunio e la malattia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AVS/AI/IPG/AD/LPP/LAINF/LAMal</li> <li>- LAINF complementare</li> <li>- assicurazione malattia secondo la LCA</li> </ul> <p>Applico queste conoscenze in modo mirato e convincente nell'ambito della consulenza ai clienti, nei processi di lavoro e nello svolgimento dei lavori amministrativi.</p> <p>Impiego i seguenti mezzi d'ausilio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CGA/CS/CSA/CP</li> <li>- panoramica delle prestazioni</li> <li>- manuale santésuisse</li> <li>- opuscoli informativi assicurazioni sociali</li> <li>- documentazione aziendale interna</li> </ul>	<p><b>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C3)</b></p> <p>Spiego le prestazioni e le persone assicurate dalle seguenti assicurazioni sociali e i possibili complementi per l'infortunio e la malattia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AVS/AI/IPG/AD/LPP/LAINF/LAMal</li> <li>- LAINF complementare</li> <li>- assicurazione malattia secondo la LCA</li> </ul> <p>Impiego i seguenti mezzi d'ausilio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CGA/CS/CSA/CP</li> <li>- panoramica delle prestazioni</li> <li>- manuale santésuisse</li> <li>- opuscoli informativi assicurazioni sociali</li> <li>- documentazione aziendale interna</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.2 Spiegare i prodotti e i servizi della concorrenza (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Con l'aiuto di esempi rilevanti metto a confronto le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti.</p>	<p><b>1.1.8.2 Spiegare i prodotti e i servizi della concorrenza (C2)</b></p> <p>Con l'aiuto di esempi rilevanti metto a confronto le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio a una persona esterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppi di interesse e relative esigenze</li> <li>- immagine/filosofia/strategia</li> <li>- contesto storico</li> <li>- forma giuridica/rapporti di proprietà</li> <li>- organizzazione interna</li> <li>- organizzazione dei processi</li> <li>- posizione di mercato</li> <li>- dati chiave aziendali e finanziari rilevanti</li> <li>- principali punti di forza</li> <li>- gestione della qualità e parametri applicati in questo ambito.</li> </ul> <p>Mi esprimo in funzione del mio interlocutore e mi avvalgo di mezzi di ausilio eloquenti.</p>	<p><b>1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda (C2)</b></p> <p>Descrivo i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio a una persona esterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppi di interesse e relative esigenze</li> <li>- immagine/filosofia/strategia</li> <li>- contesto storico</li> <li>- forma giuridica/rapporti di proprietà</li> <li>- organizzazione interna</li> <li>- organizzazione dei processi</li> <li>- posizione di mercato</li> <li>- dati chiave aziendali e finanziari rilevanti</li> <li>- principali punti di forza</li> <li>- gestione della qualità e parametri applicati in questo ambito.</li> </ul> <p>Mi esprimo in funzione del mio interlocutore e mi avvalgo di mezzi di ausilio eloquenti.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4. Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.4 Spiegare le specificità del ramo (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Con l'aiuto di documenti e strumenti di aiuto descrivo le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva la mia azienda di tirocinio.</p> <p>Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- importanza sociale</li> <li>- basi legali</li> <li>- interessati</li> <li>- dimensioni del mercato (cantoni/regioni)</li> <li>- novità, sviluppi, tendenze.</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Spiegare le specificità del ramo (C2)</b></p> <p>Con l'aiuto di documenti e strumenti di aiuto descrivo le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva la mia azienda di tirocinio.</p> <p>Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- importanza sociale</li> <li>- basi legali</li> <li>- interessati</li> <li>- dimensioni del mercato (cantoni/regioni)</li> <li>- novità, sviluppi, tendenze.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.8.5 Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Informo una persona esterna sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rischi assicurati malattia, infortunio e maternità</li> <li>- calcolo dei premi</li> <li>- sistema di ripartizione</li> <li>- possibilità di assicurazione LAMal, LCA</li> </ul> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi di strumenti rilevanti.</p>	<p><b>1.1.8.5 Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo (C3)</b></p> <p>Informo una persona esterna sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rischi assicurati malattia, infortunio e maternità</li> <li>- calcolo dei premi</li> <li>- sistema di ripartizione</li> <li>- possibilità di assicurazione LAMal, LCA</li> </ul> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi di strumenti rilevanti.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.6 Descrivere le interazioni tra le assicurazioni di persone (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo il principio dei 3 pilastri e le interazioni tra le assicurazioni private e sociali. Considero i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obiettivi</li> <li>- assicuratori</li> <li>- persone assicurate</li> <li>- prestazioni</li> <li>- finanziamento</li> <li>- coordinamento</li> </ul>	<p><b>1.1.8.6 Descrivere le interazioni tra le assicurazioni di persone (C2)</b></p> <p>Descrivo il principio dei 3 pilastri e le interazioni tra le assicurazioni private e sociali. Considero i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obiettivi</li> <li>- assicuratori</li> <li>- persone assicurate</li> <li>- prestazioni</li> <li>- finanziamento</li> <li>- coordinamento</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5. Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.7 Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo i seguenti processi essenziali del ramo delle assicurazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vendita e supporto</li> <li>- underwriting e gestione dei prodotti</li> <li>- gestione dei sinistri e delle prestazioni</li> </ul> <p>Mi occupo dello svolgimento di determinati incarichi correlati secondo direttive.</p>	<p><b>1.1.8.7 Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi (C3)</b></p> <p>Descrivo i seguenti processi essenziali del ramo delle assicurazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vendita e supporto</li> <li>- underwriting e gestione dei prodotti</li> <li>- gestione dei sinistri e delle prestazioni</li> </ul> <p>Mi occupo dello svolgimento di determinati incarichi correlati secondo direttive.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</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>3.4 Forme comportamentali</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>



**Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *santésuisse* entra in vigore il 1° gennaio 2012.**

---

Berna, 23 settembre 2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz  
Presidentessa

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)  
La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold