

C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

C3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali – Lavoro pratico 1

Pianificare, documentare e ottimizzare processi

Obiettivi di valutazione:

- c3.az1: Documentano processi lavorativi con ausili appropriati. (C 3)
- c3.az2: Svolgono i compiti processuali che rientrano nel loro ambito di competenza avvalendosi degli ausili prestabiliti. (C 3)
- c3.az3: Elaborano e sorvegliano gli scadenziari per processi aziendali avvalendosi degli ausili prestabiliti. (C 3)
- c3.az4: Introducono colleghi di lavoro ai processi aziendali. (C 3)
- c3.az6: Identificano i problemi riscontrati nei processi e propongono misure di ottimizzazione appropriate. (C 4)

Consiglio: secondo o terzo anno d'apprendistato / possibile la combinazione con C2_LP1 «Creare istruzioni»

Lavoro pratico

Situazione iniziale

In un'azienda vengono svolti ogni giorno numerosi processi diversi, che però non sono sempre tutti efficienti. Questo lavoro pratico ti permette di documentare un processo e di individuare il potenziale di ottimizzazione.

Compito

Sottocompito 1: Cerca con il tuo superiore un processo adatto a essere da te esaminato.



Variante a dipendenza del ramo: cerca con il superiore un processo specifico dell'assicurazione adatto a essere esaminato da te.

Procurati tutte le informazioni necessarie e pianifica il tuo modo di procedere.

Sottocompito 2: Prepara un piano su come intendi suddividere il tuo tempo e parlane con il tuo superiore. Sorveglia il piano e adotta delle misure se le scadenze non possono essere rispettate.

Sottocompito 3: Prepara una documentazione del processo in forma sia grafica sia descrittiva. Analizza il processo e rifletti sulle

misure di ottimizzazione possibili. Se non sono possibili misure di ottimizzazione, spiegate il motivo.



I processi possono essere descritti graficamente, ad esempio, mediante un diagramma di flusso.



La documentazione del processo comprende i seguenti punti:

- Rappresentazione grafica completa del processo
- Descrizione comprensibile del processo

Eventuali possibilità di ottimizzazione o un elenco di motivi perché il processo funziona già in modo ottimale.

Sottocompito 4: Controlla la documentazione del processo e parlane con il tuo superiore. Apporta eventuali miglioramenti.

Sottocompito 5: Inserisci la tua documentazione del processo nella tua documentazione dell'apprendimento. Aggiungi anche quanto hai appurato e le tue riflessioni in proposito.

Specifiche aziendali:

Eventualmente è possibile caricare qui esempi di documentazioni di processi o salvare ulteriori istruzioni / specifiche / modelli aziendali.



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: sono in grado procurarmi in modo mirato informazioni sul processo ed elaborarle?

Criteri di competenza

Chiedo delucidazioni al mio superiore, se non capisco il contenuto di documenti e ausili interni inerenti il processo.

Identifico correttamente tutti i passi del processo.

So riconoscere in modo attendibile quali ausili sono necessari nel processo.

Domanda chiave 2: sono in grado di produrre documentazioni complete, comprensibili e convincenti?

Criteri di competenza

Utilizzo solo parole chiave significative e comprensibili per la rappresentazione visiva delle fasi del processo.

Descrivo il processo in modo che possano comprenderne lo svolgimento anche persone che non lo conoscono.

Controllo di aver menzionato tutti gli ausili necessari durante il processo.

Suddivido opportunamente la documentazione in capitoli.

Domanda chiave 3: sono in grado di elaborare e attuare misure di ottimizzazione?

Criteri di competenza

Individuo eventuali possibilità di ottimizzazione.

Presento le possibilità di ottimizzazione o preparo un elenco di motivi perché il processo funziona già in modo ottimale.

Illustro le eventuali possibilità di ottimizzazione o gli argomenti ad esse contrari.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Domanda chiave 4: sono in grado di creare tabelle di marcia realistiche e di gestirle?

Criteri di competenza

Metto i compiti da svolgere in un ordine logico e scelgo una forma di rappresentazione adeguata.

Stabilisco per i vari compiti scadenze realistiche, prevedendo anche tempi cuscinetto.

Se noto scostamenti dalla tabella di marcia, reagisco immediatamente.



Valutazione esterna

Domanda chiave 1: è in grado procurarsi in modo mirato informazioni sul processo ed elaborarle?

Criteri di competenza

Chiede delucidazioni al suo superiore, se non capisce il contenuto di documenti e ausili interni inerenti il processo.

Identifica correttamente tutti i passi del processo.

Sa riconoscere in modo attendibile quali ausili sono necessari nel processo.

Domanda chiave 2: è in grado di produrre documentazioni complete, comprensibili e convincenti?

Criteri di competenza

Utilizza solo parole chiave significative e comprensibili per la rappresentazione visiva delle fasi del processo.

Descrive il processo in modo che possano comprenderne lo svolgimento anche persone che non lo conoscono.

Controlla di aver menzionato tutti gli ausili necessari durante il processo.

Suddivide opportunamente la documentazione in capitoli.

Domanda chiave 3: è in grado di elaborare e attuare misure di ottimizzazione?

Criteri di competenza

Individua eventuali possibilità di ottimizzazione.

Presenta le possibilità di ottimizzazione o prepara un elenco di motivi perché il processo funziona già in modo ottimale.

Illustra le eventuali possibilità di ottimizzazione o gli argomenti ad esse contrari.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Domanda chiave 4: è in grado di creare tabelle di marcia realistiche e di gestirle?

Criteri di competenza

Mette i compiti da svolgere in un ordine logico e sceglie una forma di rappresentazione adeguata.

Stabilisce per i vari compiti scadenze realistiche, prevedendo anche tempi cuscinetto.

Se nota scostamenti dalla tabella di marcia, reagisce immediatamente.
