

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.

---