

A: Forme lavorative e organizzative agili

A3: Accettare ed elaborare incarichi – Lavoro pratico 1

Chiarire l'incarico, svolgerlo e richiedere feedback

Obiettivi di valutazione:

- a3.az1: Si impegnano a favore di incarichi e compiti commerciali adatti al loro profilo delle competenze. (C3)
- a3.az2: Elaborano incarichi e compiti commerciali orientandosi ai servizi. (C3)
- a3.az3: Accolgono feedback sullo svolgimento degli incarichi. (C3)
- a3.az4: Analizzano la qualità e la procedura degli incarichi o dei compiti svolti e dei feedback ricevuti, e propongono misure di miglioramento. (C4)

Consiglio: primo anno d'apprendistato / possibile la combinazione con *C1_LP1 «Pianificare, coordinare e assegnare le priorità alle scadenze e ai compiti»* o *C2_LP1 «Creare istruzioni»*

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Nella tua azienda sorgono sempre nuovi compiti. Questo ti porta nuove informazioni e ti mette di fronte a nuove esigenze. Per eseguire con successo un incarico è dunque essenziale comprenderne bene tutti gli aspetti. Per un'esecuzione completa dell'incarico è anche necessario che tu richieda un feedback sul risultato da te ottenuto, perché ogni feedback è un'opportunità per apprendere qualcosa. Questo lavoro pratico ti servirà a migliorare il tuo modo di svolgere i nuovi incarichi.

Compito

Sottocompito 1: Rifletti su cosa fare affinché tu possa assumere in modo strutturato gli incarichi a te assegnati e li capisca completamente.



Opzione specifica per il settore: Rifletti su cosa fare affinché tu possa assumere in modo strutturato gli incarichi specifici per l'assicurazione a te assegnati e li capisca completamente.

Informati sui vari metodi per comprendere tutti gli aspetti dell'incarico. Annotati i punti principali e riportali nella documentazione dell'apprendimento.



In Internet ci sono vari articoli su come comprendere gli incarichi.

Chiedi ai colleghi di lavoro o al superiore se ci sono documenti aziendali che contengono informazioni su come comprendere gli incarichi.

Sottocompito 2: Nei prossimi giorni assumiti degli incarichi di lavoro, utilizzando di proposito i metodi da te individuati per comprenderne tutti gli aspetti.

Sottocompito 3: Pianifica come e quando svolgere l'incarico ricevuto. Devi porti degli obiettivi chiari e delle scadenze, entro le quali portare a termine l'incarico, e assicurarti che non intralcino un altro compito. Parlane anche con il tuo superiore.



Dividi gli incarichi di grosse dimensioni in incarichi più piccoli, ponendoti, anche per ognuno di questi, delle scadenze per concluderli.

Sottocompito 4: Svolgi il tuo incarico. Fai in modo di poter disporre delle risorse e degli ausili necessari. Informati sulle regole per dare e ricevere feedback.

Sottocompito 5: Fissa un appuntamento con il tuo cliente per incontrarlo e chiedigli di darti un feedback e anche dei suggerimenti su cosa migliorare.

Durante il colloquio fai attenzione a rispettare le regole del feedback. Annotati le osservazioni del tuo interlocutore.

Sottocompito 6: Tienine conto adottando per te misure volte a migliorare il tuo lavoro. Registrate nella forma adatta nella tua documentazione dell'apprendimento.

Sottocompito 7: Riporta in forma adeguata quanto è venuto alla luce e le tue riflessioni nella documentazione dell'apprendimento.

Specifiche aziendali:

Possibili campi d'impiego:

Elaborare elenchi, allestire dossier clienti, ordinare tagliandi dei concorsi, gestire la posta in entrata e in uscita, redigere appunti di colloqui o verbali, fare fotocopie, svolgere la pianificazione delle ferie, piazzare ordini, aggiornare l'inventario



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: sono in grado di capire completamente l'incarico ricevuto?

Criteri di competenza

Mi procuro autonomamente le informazioni necessarie per l'esecuzione dell'incarico oppure le chiedo a chi me l'ha assegnato.

Comprendo i motivi e il contesto di un compito.

Mi informo sugli ausili e sulle risorse disponibili.

Mi procuro le informazioni necessarie a capire pienamente il compito ricevuto.

Annoto sistematicamente quanto appurato per comprendere l'incarico.

Domanda chiave 2: sono in grado di pianificare adeguatamente l'esecuzione dei miei incarichi?

Criteri di competenza

Suddivido l'incarico in piccole fasi di lavoro che si sviluppano l'una sull'altra.

Stabilisco le priorità dei miei incarichi in modo da non creare conflitti di pianificazione.

Assegno realisticamente le mie risorse per completare un incarico.

Mantengo sempre la visione d'insieme su tutti i compiti da svolgere.

Posso rendere conto in qualsiasi momento sullo stato di svolgimento dei miei incarichi.

Domanda chiave 3: nello svolgimento dei miei incarichi procedo in modo strutturato e mirato?

Criteri di competenza

Nell'esecuzione dell'incarico mi attengo alle prescrizioni e alle aspettative del committente.

In caso di dubbi o conflitti di pianificazione chiedo per tempo aiuto o suggerimenti.

Sono pronto ad adeguarmi e reagisco in modo flessibile ai cambiamenti imprevisti.

Dedico tutto il tempo necessario al controllo del mio lavoro prima di consegnare il risultato al committente.

Consegno al committente il risultato nella qualità e nel formato richiesti.

Domanda chiave 4: riesco a gestire in modo costruttivo i feedback di altri?

Criteri di competenza

Approfitto di ogni feedback per migliorarmi e apprendere qualcosa.

Ascolto con gratitudine i feedback del mio interlocutore e li prendo sul serio.

Chiedo al mio interlocutore se non ho capito qualcosa del suo feedback.

In base al colloquio di feedback individuo punti forti e deboli del mio modo di procedere.

Sulla base dei feedback adotto misure di miglioramento adeguate per i miei incarichi futuri.

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: è in grado di capire completamente l'incarico ricevuto?

Criteri di competenza

Si procura autonomamente le informazioni necessarie per l'esecuzione dell'incarico oppure le chiede a chi gliel'ha assegnato.

Comprende i motivi e il contesto di un compito.

Si informa sugli ausili e sulle risorse disponibili.

Si procura le informazioni necessarie a capire pienamente il compito ricevuto.

Annota sistematicamente quanto appurato per comprendere l'incarico.

Domanda chiave 2: è in grado di pianificare adeguatamente l'esecuzione dei suoi incarichi?

Criteri di competenza



Suddivide l'incarico in piccole fasi di lavoro che si sviluppano l'una sull'altra.

Stabilisce le priorità dei suoi incarichi in modo da non creare conflitti di pianificazione.

Assegna realisticamente le sue risorse per completare un incarico.

Mantiene sempre la visione d'insieme su tutti i compiti da svolgere.

Può rendere conto in qualsiasi momento sullo stato di svolgimento dei suoi incarichi.

Domanda chiave 3: nello svolgimento dei suoi incarichi procede in modo strutturato e mirato?

Criteri di competenza

Nell'esecuzione dell'incarico si attiene alle prescrizioni e alle aspettative del committente.

In caso di dubbi o conflitti di pianificazione chiede per tempo aiuto o suggerimenti.

È pronto ad adeguarsi e reagisce in modo flessibile ai cambiamenti imprevisti.

Dedica tutto il tempo necessario al controllo del suo lavoro prima di consegnare il risultato al committente.

Consegna al committente il risultato nella qualità e nel formato richiesti.

Domanda chiave 4: riesce a gestire in modo costruttivo i feedback di altri?

Criteri di competenza

Approfitta di ogni feedback per migliorarsi e apprendere qualcosa.

Ascolta con gratitudine i feedback del suo interlocutore e li prendo sul serio.

Chiede al suo interlocutore se non ha capito qualcosa del suo feedback.

In base al colloquio di feedback individua punti forti e deboli del suo modo di procedere.

Sulla base dei feedback adotta misure di miglioramento adeguate per i suoi incarichi futuri.
