

B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso

B2: Coordinare interfacce nei processi aziendali – Lavoro pratico 1

Ricevere e trasmettere le informazioni in modo orientato al servizio e analizzare le interfacce aziendali

Obiettivi di valutazione:

- b2.az1: Collaborano fungendo da collegamento efficiente nelle interfacce con diversi partner e gruppi d'interesse e sfruttando diversi canali. (C 3)
- b2.az2: Valutano le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse nelle interfacce e ne traggono sistematicamente fasi di lavoro appropriate. (C 4)
- b2.az3: Coordinano le interfacce tra tutte le persone coinvolte utilizzando ausili commerciali. (C 3)
- b2.az4: Fungono da collegamento nella comunicazione e nella documentazione di contenuti tecnici e specialistici impegnativi in modo adeguato alle persone coinvolte nelle interfacce interne ed esterne. (C 3)
- b2.az5: Nelle attività commerciali applicano le regole, usanze e prescrizioni aziendali e sociali. (C 3)
- b2.az6: Riflettono sul loro coordinamento delle interfacce e presentano proposte di ottimizzazione agli organi competenti. (C 4)
- b2.az7: Collaborano in modo costruttivo con le persone responsabili. (C 3)
- Collaborano fungendo da collegamento efficiente nelle interfacce con diversi partner e stakeholder e sfruttando diversi canali. (K3)

Consiglio: primo o secondo anno d'apprendistato / possibile la combinazione con *D1_LP1*
«Accogliere le richieste ed eventualmente trasmetterle»

Lavoro pratico

Situazione iniziale

In ogni giornata di lavoro hai a che fare con vari reparti e interfacce. In questo modo ricevi e analizzi informazioni dalle fonti più diverse e se necessario le trasmetti a terzi. Sfrutta questo lavoro pratico per imparare perfettamente a ricevere, analizzare e trasmettere le varie informazioni a chi di dovere.

Compito

Sottocompito 1: Raccogli le principali regole della tua azienda sulla comunicazione scritta e sulla trasmissione di informazioni. Registra queste regole in modo adeguato.

Sottocompito 2: Crea una panoramica grafica (per es. mindmap, tabella) con tutte le interfacce che conosci nel tuo ambito lavorativo, compresi i relativi stakeholder.



Variante a dipendenza del ramo: Crea una panoramica grafica (per es. mindmap, tabella) con tutte le interfacce che conosci nel tuo ambito lavorativo specifica per il settore, compresi i relativi stakeholder.

Sottocompito 3:

Rifletti sulle seguenti domande:

- Esistono differenze riconoscibili fra le interfacce per quanto riguarda gli strumenti utilizzati (e-mail, appunti, telefono, colloqui, biblioteche online / liste su Sharepoint, altre applicazioni interne, ecc.)?
- Esistono differenze riconoscibili fra le interfacce per quanto riguarda il contenuto della comunicazione?
- È necessario tenere conto di esigenze diverse a dipendenza degli stakeholder?



Per l'analisi puoi ricorrere ad esempio alle tipiche domande (chi, cosa, quanto, quando, dove, ecc.).

Informati in proposito in Internet o presso i colleghi di lavoro.

Integra le informazioni utili nella tua panoramica grafica.

Sottocompito 4:

Dai una valutazione della collaborazione attuale delle interfacce indicate, utilizzando una scala da 0 a 3 punti:

0 = non orientato al servizio

1 = da migliorare come orientamento al servizio

2 = orientato al servizio

3 = cooperazione orientata al servizio e che arricchisce le relazioni interpersonali

Sottocompito 5:

Elabora proposte di miglioramento per le interfacce a cui hai assegnato un rating di 0 o 1.

Per le interfacce a cui hai assegnato un rating di 2 o 3 spiega perché la consideri orientate al servizio.

Sottocompito 6: Analizza il tuo contributo alle interfacce.

- Quanto è orientato al servizio il tuo atteggiamento?

Utilizza a questo proposito i tuoi appunti dei sottocompiti 1 e 2.



Un atteggiamento orientato al servizio è caratterizzato ad esempio da comunicazione aperta, attendibilità, cortesia e affidabilità. Questa enumerazione non è esauriente

Sottocompito 7: Riporta nella documentazione dell'apprendimento la tua panoramica di cui ai sottocompiti 1 e 2, oltre alla tua valutazione, alle proposte di ottimizzazione e relative riflessioni. Integra il tutto con quanto hai appurato e una riflessione in proposito.

Specifiche aziendali:

Eventualmente inserire qui le regole aziendali sulla comunicazione scritta.

Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: mi comporto sempre in modo professionale nelle interfacce aziendali?

Criteri di competenza

Adotto un atteggiamento orientato al servizio, vale a dire che mi comporto nei confronti di tutte le parti interessate in modo attendibile, affidabile, accondiscendente e comprensivo.

Sono raggiungibile per tutti gli stakeholder, vale a dire che rispondo tempestivamente alle e-mail e prendo le telefonate.

Comunico con tutti gli stakeholder in modo aperto e trasparente, vale a dire che non tengo per me nessuna informazione.

Nelle interfacce mi adopero per valutare correttamente le esigenze degli stakeholder.

Stabilisco per me stesso i passi lavorativi adeguati alle esigenze degli stakeholder.

Domanda chiave 2: trasmetto nel modo appropriato le informazioni alle interfacce?

Criteri di competenza

Trasmetto tempestivamente tutte le informazioni.

Quando trasmetto le informazioni faccio in modo che siano comprensibili per tutte le parti interessate.

Trasmetto sempre informazioni rispondenti a verità.

Per ogni informazione che trasmetto scelgo sempre il canale adeguato (per es. e-mail, telefono, appunti, colloquio, Intranet).

Domanda chiave 3: sono in grado di analizzare opportunamente processi e interfacce aziendali?

Criteri di competenza

A proposito delle varie interfacce della mia azienda mi pongo regolarmente domande mirate, ad esempio, su errori, malintesi o lacune nei processi.

Rispondo in modo sincero alle domande sulle interfacce che mi pongo per me stesso e registro le risposte per iscritto.



Durante il mio lavoro quotidiano prendo continuamente appunti su problemi, lacune, questioni aperte ed errori delle interfacce e dei processi aziendali.

Rifletto per cercare possibili soluzioni a problemi, lacune e malintesi che compaiono nelle interfacce.

Domanda chiave 4: propongo opportunamente misure di ottimizzazione sui processi aziendali e sulle interfacce? / fornisco argomenti adeguati perché i processi aziendali e le interfacce non devono essere ottimizzati?

Criteri di competenza

Mi preparo bene ai colloqui sui risultati delle mie analisi, elaborando argomenti convincenti per il mio punto di vista.

Fornisco eventuali proposte di miglioramento alle persone addette della mia azienda.



Valutazione esterna

Domanda chiave 1: si comporta sempre in modo professionale nelle interfacce aziendali?

Criteri di competenza

Adotta un atteggiamento orientato al servizio, vale a dire che si comporta nei confronti di tutte le parti interessate in modo attendibile, affidabile, accondiscendente e comprensivo.

È raggiungibile per tutti gli stakeholder, vale a dire che risponde tempestivamente alle e-mail e prende le telefonate.

Comunica con tutti gli stakeholder in modo aperto e trasparente, vale a dire che non tiene per sé nessuna informazione.

Nelle interfacce si adopera per valutare correttamente le esigenze degli stakeholder.

Stabilisce per sé stesso i passi lavorativi adeguati alle esigenze degli stakeholder.

Domanda chiave 2: trasmette nel modo appropriato le informazioni alle interfacce?

Criteri di competenza

Trasmette tempestivamente tutte le informazioni.

Quando trasmette le informazioni fa in modo che siano comprensibili per tutte le parti interessate.

Trasmette sempre informazioni rispondenti a verità.

Per ogni informazione che trasmette sceglie sempre il canale adeguato (per es. e-mail, telefono, appunti, colloquio, Intranet).

Domanda chiave 3: è in grado di analizzare opportunamente processi e interfacce aziendali?

Criteri di competenza

A proposito delle varie interfacce della sua azienda si pone regolarmente domande mirate, ad esempio, su errori, malintesi o lacune nei processi.

Risponde in modo sincero alle domande sulle interfacce che si pone per sé stesso e registra le risposte per iscritto.



Durante il suo lavoro quotidiano prende continuamente appunti su problemi, lacune, questioni aperte ed errori delle interfacce e dei processi aziendali.

Riflette per cercare possibili soluzioni a problemi, lacune e malintesi che compaiono nelle interfacce.

Domanda chiave 4: propone opportunamente misure di ottimizzazione sui processi aziendali e sulle interfacce? / fornisce argomenti adeguati perché i processi aziendali e le interfacce non devono essere ottimizzati?

Criteri di competenza

Si prepara bene ai colloqui sui risultati delle sue analisi, elaborando argomenti convincenti per il suo punto di vista.

Fornisce eventuali proposte di miglioramento alle persone addette della sua azienda.
