

Aufgabenstellung zur Prozesseinheit im 1. Lehrjahr (ab 1.9.2006)

1. Prozess und Ausgangslage

1.1. Prozess

Berufsbildner(in) und Lernende(r) wählen folgenden Prozess (Arbeitsablauf) aus:

(Lehrbetrieb betitelt den zu bearbeitenden Prozess kurz und aussagekräftig)

Beispiel: Telefonische Kundenanfragen

1.2. Beginn und Ende des Prozesses

Berufsbildner(in) und Lernende(r) legen fest, wann der Prozess beginnt (1. Schritt) und wann er beendet ist (letzter Schritt):

Beispiel: 1. Schritt: Sie beantworten ein externes Telefonat. Letzter Schritt: Sie haben das Anliegen so entgegen genommen, dass der Kunde zufrieden ist.

1.3. Zeitrahmen

Während dem Einsatz in diesem Arbeitsbereich muss der/die Lernende den Prozess mind. 3 Mal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben.

Für die Erledigung der nachfolgenden Aufträge sind 8 - 10 Stunden einzusetzen und vom Betrieb zur Verfügung zu stellen.

Berufsbildner(in) und Lernende(r) legen das Datum der Abgabe an den Berufsbildner fest.

Datum:.....

2. Auftrag

2.1. betrieblicher Teil

Planen Sie den Ablauf der Prozesseinheit und setzen Sie Prioritäten. Sie überlegen sich dabei Ihre eigene Arbeitsweise, wie Sie an diese Prozesseinheit herangehen, womit Sie beginnen, wie Sie vorgehen werden und bis wann Sie welche Teile der Prozesseinheit abgeschlossen haben werden. Schreiben Sie diese Überlegungen und das eigene Vorgehen auf einem Planungsblatt auf. Setzen Sie sich Ziele und Prioritäten, die Sie ebenfalls notieren.

Untersuchen Sie, auf welche Art und Weise dieser Arbeitsablauf (Prozess) in Ihrer Lehrfirma erfolgt.

Branche Kommunikation

Kaufmännische Grundausbildung

Informieren Sie sich im Detail über die einzelnen Schritte dieses Prozesses.
Verwenden Sie verschiedene Informationsquellen.

Stellen Sie den Prozess in 10-15 Teilschritten in grafischer Form (Flussdiagramm) dar und beschriften Sie die einzelnen Teilschritte so, dass Aussenstehende verstehen, welche Tätigkeit der einzelne Schritt beinhaltet.

Beschreiben Sie anschliessend den Prozess in eigenen Worten. Ihr Kurzbericht soll 1-2 A4 Seiten umfassen. Der Kurzbericht ist gegliedert in eine Einleitung, einen Hauptteil und ein Schlusswort.

Ihre Erklärungen müssen so verständlich sein, dass Aussenstehende ohne spezielle Vorkenntnisse Ihre Beschreibungen nachvollziehen können.

Die gesamte Dokumentation besteht aus 6 -10 A4 Seiten. Ergänzen Sie die von Ihnen beschriebenen Arbeitsabläufe mit konkreten Mustern. Die Muster zählen nicht zur Dokumentation sondern gelten als Anhang.

Das komplette Dossier ist bis zum vereinbarten Termin dem Berufsbildner innerhalb des Betriebes einzureichen.

Das komplette Dossier besteht aus:

1.	Titelblatt	1 Seite
2.	Inhaltsverzeichnis	1 Seite
3.	Planung und Beschreibung des eigenen Vorgehens, Ziele und Prioritäten	1 - 2 Seiten
4.	Flussdiagramm	1 - 3 Seiten (10-15 Teilschritte)
5.	Kurzbericht	1 - 2 Seiten
6.	Auswertungsbogen des Lernjournals	1 Seite
TOTAL		6 - 10 Seiten
ANHANG: Muster		Nach Bedarf

2.2. Lernjournal / Auswertungsbogen

Während der Bearbeitung der Prozesseinheit führen Sie 2 bis 4 Mal das Lernjournal. Zur Vorbereitung auf das Beurteilungsgespräch fassen Sie Ihre Erkenntnisse aufgrund der Eintragungen im Lernjournal auf dem Auswertungsbogen zusammen.

2.3. Präsentation

Die Prozesseinheit im 1. Lehrjahr wird nicht präsentiert.

3. Bewertungskriterien

3.1. Lehrbetrieb (Fachliche Beurteilung)

Im Lehrbetrieb wird Ihre Arbeit vom Berufsbildner/von der Berufsbildnerin beurteilt. Dabei sind folgende Beurteilungskriterien massgebend:

Prozessdokumentation (grafische Darstellung)

Fachliche Richtigkeit des Kurzberichts

Anwendung der Fachsprache

Ziele und Prioritäten setzen und einhalten

3.2. Lehrbetrieb (Darstellung und Vermittlung des Inhaltes)

Der/Die Berufsbildner(in) und ein(e) weitere(r) Mitarbeiter(in) bewerten nach folgenden Kriterien:

Einhalten von Terminen und Vorgaben

Ansprechende Dokumentation

Erkennen der eigenen Fähigkeiten, Vernetztes Denken

Kreativität, Eigeninitiative