

Aufgabenstellung zur Prozesseinheit im 3. Lehrjahr (ab 1.9.2006)

1. Prozess und Ausgangslage

1.1. Prozess

Berufsbildner und Lernende(r) vereinbaren, dass folgender Prozess (Arbeitsablauf) bearbeitet wird:

(Lehrbetrieb betitelt den zu bearbeitenden Prozess kurz und aussagekräftig)

Beispiel: Mailing für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung

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: Einführung ins Konzept der laufenden Kampagne, Adressaufbereitung, Serienbriefe und Druckvorlagen bearbeiten, statistische Auswertung, Feedback-Kontrolle

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 10 - 15 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

Branche Kommunikation Kaufmännische Grundausbildung

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.

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

Stellen Sie die kritischen Schnittstellen fest und prüfen Sie, warum in Ihrem Lehrbetrieb so vorgegangen wird. Erläutern Sie, die kritischen Aspekte der Schnittstellen, indem Sie auf Gefahren und auf Regeln oder Kontrollen hinweisen. Schnittstellen sind dort, wo zwei Mitarbeiter, zwei Abteilungen oder eine aussenstehende und eine interne Person eine Arbeit gemeinsam erledigen oder sie sich übergeben müssen. Schnittstellen können auch im zeitlichen Ablauf entstehen, wenn Termine aufeinander abgestimmt werden müssen. (Beispiel: der überbetriebliche Kurs ist eine Schnittstelle im Prozess der Lehre. Die Berufsschule, der Betrieb und die Branche als Kursanbieter bilden die Lernenden aus. Kritische Aspekte: Terminliche und inhaltliche Überschneidungen.)

Stellen Sie den Prozess in 10-25 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:

| Bezeichnung | Empfohlene Seiten-Aufteilung |
|--|------------------------------|
| 1. Titelblatt | 1 Seite |
| 2. Inhaltsverzeichnis | 1 Seite |
| 3. Planung und Beschreibung des eigenen Vorgehens, Ziele und Prioritäten | 1 - 2 Seiten |

Branche Kommunikation Kaufmännische Grundausbildung

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| 4. | Flussdiagramm | 1 - 2 Seiten (mind. 10 bis max. 25 Teilschritte) |
| 5. | Kurzbericht | 1 - 2 Seiten |
| 6. | Schnittstellen aufzeigen und Vorgehensweise beschreiben | 1 - 2 Seiten |
| 7. | Auswertungsbogen des Lernjournals | 1 Seite |
| TOTAL verbindliche Vorgabe | | Mind. 6 - max. 10 Seiten |
| ANHANG: Muster | | Nach Bedarf |

2.2. Lernjournal / Auswertungsbogen

Während der Bearbeitung der Prozesseinheit führen Sie 2- 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 3. 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 inkl. Flussdiagramm)
- Fachliche Richtigkeit, Schnittstellen
- Sprachkompetenz, 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