

## **Aufgabenstellung zur Prozesseinheit im 2. 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: Bearbeiten von Adressänderungen, Reklamationen und Neubestellungen***

#### **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: Entgegennahme der telefonischen und schriftlichen Kundenwünsche, Kundenbedürfnisse sind zufrieden gestellt***

#### **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: .....

Berufsbildner(in) und Lernende(r) legen das Datum der Präsentation im Betrieb 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 10-20 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.

Zusätzlich wählen Sie ein konkretes Beispiel, beschreiben es und berichten über Ihre Erfahrungen bei der Bearbeitung des Prozesses. Geben Sie in wenigen Sätzen an, welche Schlussfolgerungen Sie für sich aus den Erfahrungen aus diesem Beispiel ziehen.

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 spätestens 2 Wochen vor der Präsentation im Betrieb dem/der Berufsbildner/in 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
4. Flussdiagramm	1 - 2 Seiten (mind. 10 bis max. 20 Teilschritte)
5. Kurzbericht	1 - 2 Seiten
6. Beispiel mit Erfahrungen und Schlussfolgerungen	1 -2 Seiten
7. Auswertungsbogen des Lernjournals	1 Seite
<b>TOTAL verbindliche Vorgabe</b>	<b>Mind. 6 - max. 10 Seiten</b>
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**

Sie präsentieren Ihre Prozesseinheit im Betrieb. Es sind mind. 2 MitarbeiterInnen anwesend, die die Präsentation bewerten (empfohlen BerufsbildnerIn und MitarbeiterIn aus dem Praxisbereich). Die Präsentation dauert mindestens 10 Minuten und höchstens 15 Minuten. Der Betrieb kann für die Präsentation eine(n) üK-Leiter(in) zuziehen.

## **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, Transferfähigkeit
- 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
- Präsentation
- Persönlicher Auftritt
- Medien, Hilfsmittel für Präsentation