

Prozesseinheiten

Einführung

Kaufleute sollen betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die heutige Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärkt Prozess orientiertes und Bereichs übergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, Arbeitstechnik, Präsentationstechnik und vernetztes Denken während der Lehre gefördert werden.

Was sind Prozesse?

Prozesse sind Arbeitsabläufe.

Beispiel:

In einem kleinen Betrieb muss der Lernende das gelieferte Büromaterial auspacken und versorgen. Er erledigt dabei eine isolierte Einzeltätigkeit. Überträgt man dem Lernenden den ganzen Arbeitsvorgang, von der Bedarfsermittlung über die Offerteinholung und Bestellung beim ausgewählten Lieferanten, zur Termin- und Wareneingangskontrolle, dem Versorgen des Materials, dem Bestätigen der Rechnung bis hin zu deren Weiterleitung an die Buchhaltung, handelt es sich um einen Prozess.

Was sind Prozesseinheiten?

Lernende führen eine Tätigkeit nicht nur praktisch aus, sondern sie beobachten ihr eigenes Vorgehen und dasjenige des Lehrbetriebs und halten diese Abläufe fest.

Prozesseinheiten können sein:

1. alltägliche, dynamische (sich verändernde) Arbeitsabläufe in einem Unternehmen oder
2. spezifische Arbeitsabläufe in einem Arbeitsbereich.

Ziel der Prozesseinheiten

Lernende sollen im Laufe ihrer Ausbildung mehrmals Gelegenheit erhalten, im Rahmen von Prozesseinheiten betriebliche Abläufe zu erfahren, nach zu vollziehen, zu beschreiben und zu analysieren. Diese Lerneinheiten sollen das Bereichs übergreifende Denken fördern, ein Gefühl für die Dynamik wirtschaftlicher Prozesse vermitteln und das Verständnis für die notwendige Flexibilität der Arbeitskräfte fördern. Gleichzeitig werden Kompetenzen geschult wie Termine einhalten, Ziele und Prioritäten setzen und einhalten, Vorgaben korrekt übernehmen und Wissen verständlich weiter geben.

Lernjournal

Im Lernjournal hält der Lernende seine Überlegungen, Gefühle, Misserfolge und Erfolge fest. Er reflektiert seine Vorgehensweise, d.h. er überlegt sich nochmals, welche Denkschritte und Erfahrungen er gemacht hat. Er zieht daraus Konsequenzen für sein künftiges Vorgehen.

Bei der Arbeit an Prozesseinheiten hält der Lernende während bestimmten Phasen die einzelnen Schritte seines Vorgehens in seinem Lernjournal fest.

Vorgehen

Berufsbildner und Lernende wählen den Arbeitsablauf, der als Prozesseinheit erarbeitet wird, gemeinsam aus. Sie legen Beginn (1. Schritt) und Ende (letzter Schritt) des Prozesses fest und vereinbaren das Datum der Abgabe an den/die Berufsbildner/in.

Der/die Lernende bearbeitet die Prozesseinheiten als Einzelarbeit.

Die Aufgabenstellung legt für jedes Lehrjahr fest, welcher Auftrag erfüllt werden muss.

Die Verantwortung bleibt bei der/dem Lernenden, sie/er kann die Unterstützung der Ausbilder anfordern. Die Ausbilder begleiten die Prozesseinheit überlassen die Ausführung jedoch den Lernenden.

Zeitpunkt und Termine

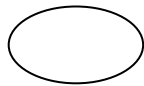
Die Prozesseinheit wird in einen sinnvollen betrieblichen Rhythmus eingeplant. Der Zeitaufwand für die Lernenden soll sich im Rahmen halten und dem Lerneffekt dienen. Die Prozesseinheit muss zeitlich so angesetzt werden, dass die Note im 1. und 2. Lehrjahr per Ende Juni und im 3. Lehrjahr bis spätestens 15. Mai an die Datenbank übermittelt werden kann. Sobald die Lernenden den ersten überbetrieblichen Kurs absolviert haben, kann die erste Prozesseinheit ausgelöst werden. Es steht den Berufsbildnern frei, die Prozesseinheiten 2 und 3 gleich zu Beginn des Lehrjahres zu eröffnen.

Lehrabschlussprüfung

In jedem Lehrjahr muss **eine** Prozesseinheit erarbeitet werden. Die Aufträge werden von der/vom Berufsbildner(in) erteilt. Diese drei Prozesseinheiten sind Bestandteil der Lehrabschlussprüfung.

Hinweise zur Erstellung eines Flussdiagrammes

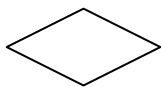
Mit dem Flussdiagramm werden die Aktivitäten dargestellt, die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen. Für die Umschreibung eines Prozesses werden folgende Symbole verwendet:



Start/Ende



Tätigkeit



Entscheidung (Ja - Nein)

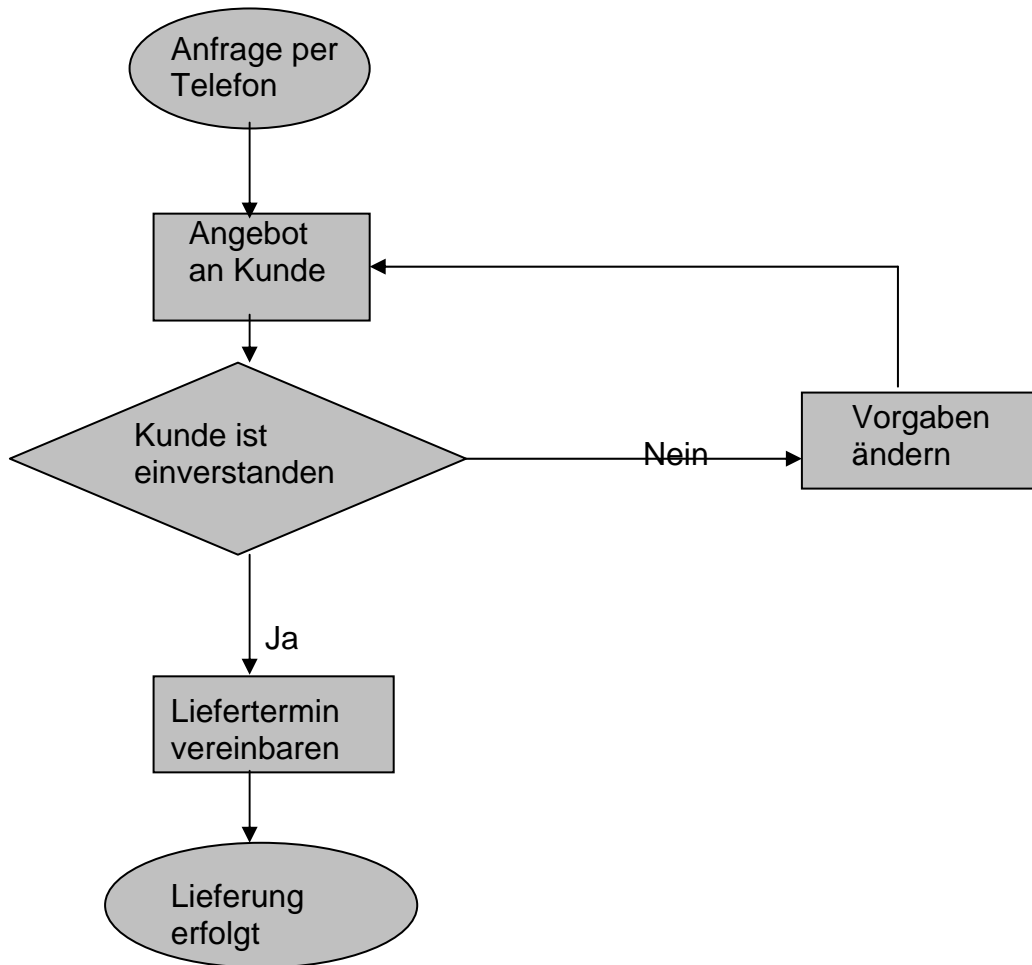


Verbindung (z. B. bei Übertrag auf eine neue Seite)

Tipps zum Erstellen von Flussdiagrammen:

- ✓ Das erste Festhalten eines Prozesses erfolgt am besten mittels Post-it-Zetteln. Erst wenn der Prozessablauf klar dokumentiert ist, erfolgt der Übertrag auf ein geeignetes Papier.
- ✓ Grosse Blätter verwenden.
- ✓ Prozessteilnehmer (Abteilungen/Personen usw.) von oben nach unten auflisten.
- ✓ Prozessschritte/Arbeitsschritte von links nach rechts aufreihen.
- ✓ Die Prozessschritte mit Strichen/Pfeilen miteinander verbinden
- ✓ Ein Oval bezeichnet den Start und das Ende eines Prozesses.
- ✓ Ein Rechteck kennzeichnet eine Arbeit/Tätigkeit
- ✓ Ein Diamant symbolisiert eine Entscheidung.
- ✓ Ein Kreis wird verwendet, um den Übertrag von einer Seite auf eine neue Seite anzuzeigen.

Im nachfolgenden Beispiel sind alle grauen Elemente Teilschritte, die mitgezählt werden. Ja und Nein selber sind keine Teilschritte, sondern führen direkt zu neuen Tätigkeiten. Start und Ende sind selber auch keine Teilschritte, ausser sie sind wie im Beispiel mit Tätigkeiten umschrieben.



Hilfsmittel

Dem Lernenden stehen alle zugänglichen Hilfsmittel wie firmeneigene Unterlagen und schulische Lehrmittel zur Verfügung. Berufsbildner(in) und Mitarbeitende geben alle nötigen Auskünfte und Erklärungen für die Erarbeitung der Prozesseinheit.

Beurteilung und Bewertung der Arbeit

Die Prozesseinheit wird nach den vorgegebenen Bewertungskriterien beurteilt. Der qualitative und quantitative Masstab muss alters- und niveaugerecht sein.

Die Bewertung ist in zwei Teile gegliedert:

1. inhaltlich fachlicher Teil
2. Darstellung und Vermittlung des Inhalts

Den inhaltlich fachlichen Teil bewertet der/die Praxisausbildner(in) aus dem jeweiligen Fachbereich allenfalls in Zusammenarbeit mit dem/der Berufsbildner(in).

Die Darstellung und Vermittlung des Inhalts wird von zwei Personen vorgenommen (4-Augen-Prinzip).

Die Kriterien bei der Bewertung der Darstellung und Vermittlung widerspiegeln die Ausbildungsziele. Lernende sollen termingerecht arbeiten (Abgabetermin eingehalten), sie sollen sich an Vorgaben halten können (Grösse der Dokumentation wie verlangt), sie sollen sauber, übersichtlich und mit ansprechender Gestaltung arbeiten. Das vernetzte Denken ist ebenso Bestandteil der Ausbildung wie das Erkennen der eigenen Fähigkeiten und das gezielte Einfordern von Wissen bei anderen. Selbstständigkeit und Eigeninitiative widerspiegeln sich ebenfalls in den Bewertungskriterien.

Dieser weite Bewertungsrahmen soll als Instrument zur Förderung der Lernenden während der Lehre eingesetzt werden. Sie sollen ihre Stärken zeigen und gleichzeitig lernen können, wie gewisse Arbeitsmethoden die Qualität des Resultats verbessern. Deshalb sollen Verbesserungsvorschläge die Bewertung ergänzen.

Bewertungshilfen

Durch das wenig differenzierte Punktesystem von 0-3 empfehlen wir, ein doppeltes Vorgehen.

Nehmen Sie die Teilkriterien und verteilen Sie die Punkte. Halbe Punkte werden nicht vergeben.

Verschaffen Sie sich ein Gesamtbild des Inhalts und der Vermittlung und Darstellung und ordnen Sie es einer Note zu (ausgezeichnet = 6, gut = 5, durchschnittlich = 4-5, genügend = 4 oder stufenweise ungenügend).

Überprüfen Sie, ob die Note des Gesamtbildes mit der errechneten Note aus den Punkten der Teilkriterien übereinstimmt. Passen Sie allenfalls die Punktevergebung an.

Der/die Berufsbildner(in) und der/die Praxisausbildner(in) besprechen mit dem Lernenden die Bewertung.

Wenn im Lehrbetrieb wenig Erfahrung mit Präsentationen vorhanden ist, kann die Unterstützung der üK-Leiter einmalig oder regelmässig angefordert werden. Auskunft dazu gibt das Sekretariat der Branche.