

Prozesseinheiten (PE)

Inhalt

5.1 Was ist eine Prozesseinheit? _____	3
5.2 Realisation einer Prozesseinheit _____	3
5.3 Vorgehen bei Prozesseinheiten _____	4
5.4 Aufbau und Inhalte der Dokumentation zur Prozesseinheit _____	6
5.5 Beurteilung und Notengebung der Prozesseinheiten _____	7
5.6 Flussdiagramme _____	12
5.7 Fragen und Antworten zu den Prozesseinheiten _____	15

Das Wichtigste in Kürze	
Zweck	Arbeitsabläufe beschreiben, analysieren und optimieren
Kurzbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung der PE-Dokumentationen mit der Beschreibung eines Arbeitsablaufs (12–30 Seiten inkl. Beilagen) • PE 1 im 3. oder 4. Semester • PE 2 im 4. oder 5. Semester • Präsentation der Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 • Beurteilung durch Praxisausbilder/in und unabhängige Drittperson
Aufgaben Lernende/r	<ul style="list-style-type: none"> • Prozesseinheiten selbstständig erarbeiten und PE-Dokumentationen erstellen • PE-Dokumentationen einreichen • Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 präsentieren
Aufgaben Praxisausbilder/in	<ul style="list-style-type: none"> • Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 festlegen (Thema, Arbeitsablauf) • Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 beurteilen (PE-Dokumentation) (Beurteilungsblatt Teil A)
Aufgabe unabhängige Drittperson	<ul style="list-style-type: none"> • Präsentationen der Prozesseinheiten PE 1 und PE 2 beurteilen (Beurteilungsblatt Teil B)
Aufgaben Berufsbildner/in	<ul style="list-style-type: none"> • PE-Beurteilungen durch Praxisausbilder/innen und unabhängige Drittperson prüfen • Schlussunterschrift auf PE-Bewertungsbogen setzen • (Eine Unterschrift ist für die Personalakte nötig. In time2learn sind alle Formulare ohne Unterschrift gültig.) • Eingabe der PE-Noten (via time2learn)
Aufgaben üK-Leiter/in	<ul style="list-style-type: none"> • Lernende im üK 2 und üK 3 in die PE1 bzw. PE2 einführen
Wann erledigen?	<ul style="list-style-type: none"> • PE 1 im 3. oder 4. Semester (nach üK 2) • PE 2 im 4. oder 5. Semester (nach üK 3) • Für die Erstellung einer PE-Dokumentation stehen Ihnen im Betrieb minimal 16 Stunden bis maximal 24 Arbeitsstunden zur Verfügung.
Bezug zur betrieblichen Erfahrungsnote	<ul style="list-style-type: none"> • Jede PE-Note trägt zu $\frac{1}{8}$ zur Erfahrungsnote des betrieblichen Qualifikationsverfahrens bei.
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Formular PE-Aufgabenstellung • Formular PE-Bewertung Teil A: Dokumentation • Formular PE Bewertung Teil B: Präsentation • Ausbildungsplaner (time2learn)
Hinweis	Die PE 2 bildet die Grundlage für die mündliche Abschlussprüfung (Fachgespräch).

5.1 Was ist eine Prozesseinheit?

Wenn Sie einzelne Tätigkeiten in einem grösseren Zusammenhang zu einem ganzen Arbeitsablauf stellen können, bringt das folgende Vorteile:

- Es erleichtert Ihnen die Arbeit, denn Sie wissen, welche Stellen und Personen auch noch beim Arbeitsablauf beteiligt sind.
- Ihre tägliche Arbeit wird interessanter, wenn Sie die Zusammenhänge sehen und erkennen, welche Rolle Sie bei diesem Arbeitsablauf spielen.

Die heutige Arbeitswelt verlangt von den Kaufleuten ein verstärktes prozessorientiertes und bereichs-übergreifendes Denken und Handeln. Deshalb wird bei der Ausbildung in den Betrieben darauf geachtet, dass sich die Lernenden nicht mit Einzeltätigkeiten beschäftigen, sondern sich mit ganzen Arbeitsabläufen sowie vernetzten Teilschritten auseinandersetzen. Betriebliche Abläufe müssen erkannt, verstanden und festgehalten werden können. Dazu gehören insbesondere Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, Präsentationstechnik und vernetztes Denken. Damit Sie solche Zusammenhänge besser erkennen, werden Sie während der Ausbildung **zwei Prozesseinheiten** bearbeiten.

Eine Prozesseinheit umfasst die Analyse und Beschreibung eines konkreten Arbeitsablaufs (konkrete Situation). Das Resultat Ihrer Erkenntnisse fassen Sie in der PE-Dokumentation zusammen. Informationen zur praktischen Durchführung erhalten Sie in den überbetrieblichen Kursen. Dort lernen Sie auch, wie Sie Arbeitsabläufe beschreiben und darstellen können.

5.2 Realisation einer Prozesseinheit

Sie erhalten von Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in einen schriftlichen Auftrag mit dem Thema und den konkreten Aufgaben. Sie setzen sich intensiv und selbstständig mit diesem Auftrag auseinander. Zunächst erstellen Sie einen genauen Zeitplan mit den einzelnen Arbeiten, dem geschätzten Aufwand und den Meilensteinen. Anschliessend besprechen Sie den Zeitplan mit Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in und erhalten von ihm/ihr die Freigabe für die Realisierung. Basierend auf Ihrem Zeitplan erstellen Sie die PE-Dokumentation.

PE-Dokumentation

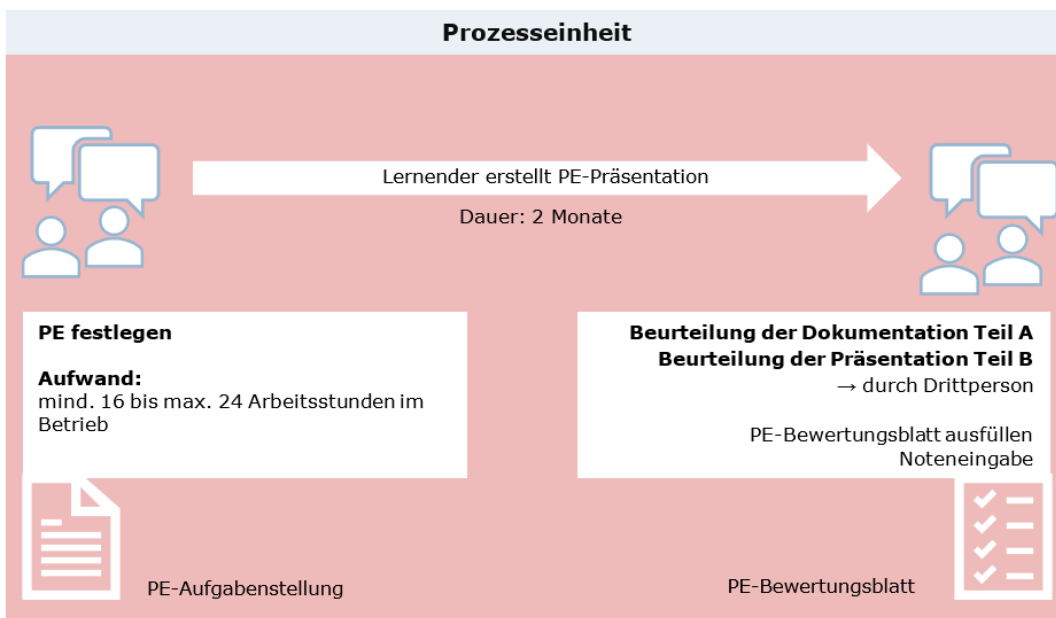


Abbildung 1: Ablauf Prozesseinheit

5.3 Vorgehen bei Prozesseinheiten

Einführung	Grundlegende Einführung in die Prozesseinheit (Vorgehen und Methoden) im Rahmen des üK 2.
PE-Aufgabenstellung formulieren	<p>Im Rahmen einer Besprechung mit Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in werden folgende Punkte vereinbart und schriftlich festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezeichnung der Prozesseinheit • Kurzbeschreibung der Aufgabenstellung • Rahmenbedingungen für den Prozess: <ul style="list-style-type: none"> ○ ob, wo und wie der Prozess oder einzelne Schritte durchzuführen sind ○ Zeitrahmen für die Durchführung des Prozesses ○ verantwortliche Personen und Zuständigkeiten ○ zu verwendende Hilfsmittel usw. • Rahmenbedingungen für die Erstellung der PE-Dokumentation: <ul style="list-style-type: none"> ○ inhaltliche und formale Vorgaben (durch Lehrbetrieb festzulegen) ○ Vorgaben zu Verbesserungsvorschlägen ○ Abgabezeitpunkt für die PE-Dokumentation. • Erwartetes Resultat • Beurteilungskriterien gemäss PE-Bewertungsblatt • Vereinbarung: Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass die Besprechung stattgefunden hat und Ihnen die Aufgabenstellung klar ist.
Prozesseinheit erarbeiten	<p>Aufgrund der Aufgabenstellung erstellen Sie zunächst einen Zeitplan (Liste der Aktivitäten, Dauer, Meilensteine).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anschliessend beschaffen Sie sich die notwendigen Informationen, führen die Tätigkeiten – soweit dies möglich ist – selber aus und beschreiben den Prozess. Halten Sie Ihre Erkenntnisse und Erfahrungen in schriftlicher Form fest. <p>Für die Erarbeitung der PE-Dokumentation stehen Ihnen im Betrieb maximal 24 Arbeitsstunden zur Verfügung. Die Prozesseinheit soll innerhalb eines Zeitraums von maximal 2 Monaten abgeschlossen werden.</p>
Dokumente einreichen	<p>Abzugebende Dokumente:</p> <p>Nach Abschluss der Prozesseinheit übergeben Sie Ihrem/Ihrer Praxisausbilder/in ein Dossier mit folgenden Unterlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE-Aufgabenstellung, • PE-Dokumentation.
Prozesseinheit beurteilen	<p>Ihr/e Praxisausbilder/in beurteilt die erstellte PE-Dokumentation. Anschliessend stellen Sie die Dokumentation inklusive Aufgabenstellung und PE-Beurteilung spätestens auf den im Voraus vereinbarten Abgabetermin der vom Lehrbetrieb bestimmten, unabhängigen Drittperson zu.</p>
Prozesseinheit präsentieren	<p>PE-Präsentation (Dauer 10–15 Minuten, mundart oder hochdeutsch)</p> <p>Die unabhängige Drittperson beurteilt die PE-Präsentation.</p>
Prozesseinheit abschliessen	<p>Notenabgabe der PE 1: bis spätestens 15. August Notenabgabe der PE 2: bis spätestens 28. Februar (Dossier bereit am 28. Februar im time2learn für Prüfungsexperten. Note bis 15. Mai)</p>

Name/Vorname Muster-Handel Lernender Ük2

Geburtsdatum 01.01.2001

Lehrbetrieb Handel AG

Name/ Ort

Praxisausbildner/ in Handel Hanna

Name/ Vorname

Präsentation und Besprechung mit unabhängiger Drittperson / üK-Leiter/in

Sitzungszimmer

18.01.2017

10 Uhr

Prozess, Aufgabenstellung und erwartetes Resultat

Bezeichnung

Optimierung der Bearbeitung von eingehenden Kundenanfragen

Aufgabenstellung

Von Kunden eingehende Korrespondenz, Telefonate und E-Mails werden in der Verkaufsabteilung bearbeitet.

Die Themen der Kundenanfragen sind sehr vielseitig. Im Wesentlichen sind es Folgende: Prospektbestellung, Auskünfte zu Preislisten, Ersatzgeräte, Ersatzteildienst, Revisionsarbeiten, Lieferzeiten, Fachgeschäfte in der Region, Fragen zur Bedienung, Garantiefragen usw.

Sie werden beauftragt, diesen Prozess zu analysieren; d.h. von der Datenerfassung ausgehend zunächst eine Übersicht zu erstellen und diese zu gliedern. Für jeden Themenkreis erarbeiten Sie anschliessend je die entsprechenden internen Folgeschritte. Dazu erstellen Sie auch ein entsprechendes Flussdiagramm, woraus ersichtlich ist, was nach jedem eingehenden Kundenkontakt jeweils erledigt werden soll.

Die Firma legt grossen Wert darauf, dass Sie auch mögliche Schwachstellen erkennen und dazu auch Ihre Vorstellungen von Verbesserungen darlegen.

Bemerkungen

Der Präsentation werden neben der unabhängigen Drittperson noch folgende Personen beiwohnen:

Leiter und zwei Mitarbeitende der Verkaufsabteilung, Lernende Kauffrau im 1. Lehrjahr

Die Details zu den Prozesseinheiten (PE) können Sie der Lern- und Leistungsdokumentation Ihrer Branche entnehmen.

Vereinbarung

Die Prozesseinheit und folgende Termine wurden zwischen vorgesetzter Person und Lernender/Lernendem vereinbart:

Beginn der PE	20.10.2017	Abgabe an Drittperson / üK-Leiter	05.01.2018
Abgabe an Praxisausbildner/in	20.12.2017	Präsentation an Drittperson/ üK-Leiter	18.01.2018
Beurteilungsgespräch mit Praxisausbildner/in	23.12.2017	Beurteilungsgespräch mit Drittperson/ üK-Leiter	18.01.2018

Datum _____

Unterschrift vorgesetzte Person/en

Unterschrift lernende Person

Die unabhängige Drittperson wurde bestimmt und über die Termine informiert

Datum _____

Unterschrift Praxisausbildner/in

Formular 1: PE-Aufgabenstellung (Beispiel)

5.4 Aufbau und Inhalte der Dokumentation zur Prozesseinheit

Die PE-Dokumentation muss folgende Vorgaben erfüllen:

Aufbau und Inhalt	Anzahl Seiten
<p>Titelseite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezeichnung des Prozesses • Betrieb/Abteilung • Name/Vorname des/der Lernenden • Name/Vorname der Praxisausbilderin oder des Praxisausbilders • Datum <p>Inhaltsverzeichnis Erstellen Sie das Inhaltsverzeichnis mit der entsprechenden Funktion Ihres Textverarbeitungsprogramms.</p> <p>Management Summary (Zusammenfassung) In der Zusammenfassung ist der durchgeführte Prozess kurz zu beschreiben, bemerkenswerte Prozessschritte sind zu erwähnen und Schlussfolgerungen zu ziehen. Hier können Sie auch Ihre wichtigsten Verbesserungsvorschläge festhalten.</p> <p>Einführung Erläutern Sie den Zweck und die Bedeutung des Prozesses für den Betrieb.</p> <p>Prozessablauf Der Prozess wird mit einem Flussdiagramm dargestellt. Falls der Betrieb eine eigene Darstellungsform pflegt, können Sie auch diese verwenden. Nach dem Lesen der Prozessdarstellung und der Beschreibung der Teilschritte müssen einer aussenstehenden Fachperson der Prozessablauf und die einzelnen Tätigkeiten verständlich sein. Detaillierte Informationen zur Darstellung eines Prozesses finden Sie im Kapitel 4.6.</p> <p>Prozessbeschreibung Beschreiben Sie die einzelnen Schritte des Prozessablaufs.</p> <p>Schlussfolgerung Fassen Sie Ihre Empfehlungen, Erfahrungen und Erkenntnisse kurz zusammen. Ein gutes Beispiel einer Schlussfolgerung finden Sie in Kapitel 4.7, Frage 14.</p>	10–20
<p>Beilagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE-Aufgabenstellung • Zeitplan mit Aktivitäten (Vorgehen bei der Erstellung der PE-Dokumentation) • Diverse Beilagen 	2-10
<p>Totale Anzahl Seiten</p>	12–30

Für die Erstellung der PE-Dokumentation stehen Ihnen im Betrieb total 16 bis 24 Arbeitsstunden zur Verfügung (inkl. Vorbereitungen für die Präsentation).

Der Umfang der PE-Dokumentation kann durch den/die Praxisausbilder/in innerhalb der obigen Vorgaben noch eingeschränkt werden. Dabei ist die Komplexität des Prozesses zu berücksichtigen.

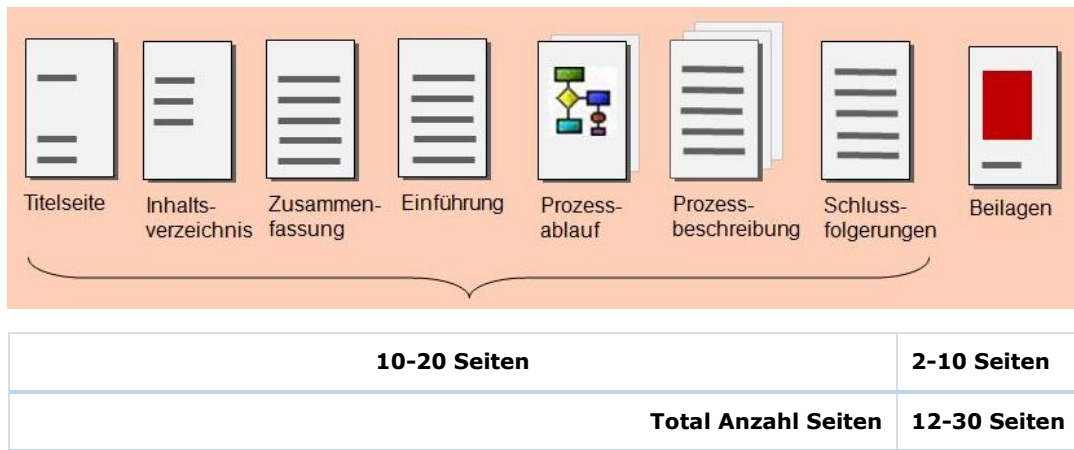


Abbildung 2: Umfang der PE-Dokumentation

5.5 Beurteilung und Notengebung der Prozesseinheiten

Teil A: Dokumentation

Nachdem Sie Ihre PE-Dokumentation zum verlangten Thema verfasst haben, geben Sie diese Ihrer/Ihrem Praxisausbilder/in zur Beurteilung ab. Sie/ Er beurteilt den Inhalt und die Gestaltung der Dokumentation.

Teil B: Präsentation

Sie präsentieren die Prozesseinheit einer vom Lehrbetrieb bestimmten, unabhängigen Drittperson. Die unabhängige Drittperson beurteilt Ihre Präsentation. Sie sind frei in der Wahl der Medien und Hilfsmittel. Die Präsentation dauert 10-15 Minuten. Der Betrieb legt die Sprache fest. Die PE-Dokumentation übergeben Sie vor der Präsentation der Drittperson.

Die unabhängige Drittperson ist eine betriebsinterne oder betriebsexterne Person. Eine betriebsexterne Person kann eine Fachperson einer anderen Firma, ein/e Prüfungsexperte/-expertin oder ein/e üK-Leitende/r sein. Die unabhängige Drittperson darf dem Lernenden nicht in direkter Linie vorgesetzt sein.

Die Beurteilungskriterien (Erwartungen) der Teile A und B finden Sie auf den folgenden Seiten.

Beurteilungskriterien für die Prozesseinheiten

Es sind alle Kriterien zu beurteilen.

Teil A: Dokumentation (beurteilt durch Praxisausbilder/in)

Fachliche Richtigkeit und Nutzen der Dokumentation	
Prozessablauf fachlich korrekt und verständlich dargestellt	Der Ablauf entspricht den betrieblichen Vorgaben. Es sind alle wichtigen, entscheidenden Teilschritte aufgeführt. Der Ablauf ist so dargestellt, dass er auch für aussenstehende Fachleute nachvollziehbar und verständlich ist.
Inhalte fachlich korrekt	Die Aussagen und Begriffe sind fachlich richtig. Die Beschreibung des Prozesses stimmt mit der Darstellung im Flussdiagramm überein. Die Fachausdrücke werden richtig und an passender Stelle verwendet.
Erläuterung der wesentlichen Teilschritte erläutert	Im Bericht werden alle wesentlichen Teilschritte des Prozesses erläutert. Die Teilschritte sind richtig und aussagekräftig beschrieben. Wesentliche Schritte werden von unwesentlichen unterschieden.
Verständlichkeit des Inhalts	
Klare Ausdrucksweise	Ganze Sätze; keine Wiederholungen oder Füllwörter
Nachvollziehbare Aussagen	Die fachspezifischen Aussagen werden so beschrieben, dass diese auch für aussenstehende Fachleute verständlich und nachvollziehbar sind. Fachausdrücke und Abkürzungen werden erklärt.
Zweckmässige Schlussfolgerungen	Die Schlussfolgerungen sind plausibel und nachvollziehbar. Die Schlussfolgerungen stehen in Zusammenhang zum beschriebenen Prozess.
Sprache, Darstellung und Umfang	
Rechtschreibung, Grammatik	Der Text ist in Bezug auf die Rechtschreibung und die Grammatik korrekt.
Gestaltung der Dokumentation	Der Bericht ist übersichtlich gestaltet und logisch gegliedert. Die Struktur des Berichts kann gut erfasst werden. Die firmeninternen Vorgaben zur Gestaltung von Dokumenten wurden eingehalten.
Umfang der Dokumentation innerhalb der Vorgaben	Aufbau und Inhalte der Dokumentation zur Prozesseinheit entsprechen Punkt 4.4 der LLD.
Effizientes und systematisches Arbeiten	
Sinnvolles Vorgehen	Zu Beginn der Arbeiten wurde ein Zeitplan erstellt. Die gesetzten Ziele, die Vorgehensweise, die Prioritäten und die Meilensteine sind für die Durchführung der Prozesseinheit sinnvoll. Der Projektplan wurde bei der Durchführung eingehalten. Allfällige Abweichungen wurden beantragt und konnten begründet werden.
Umgang mit Informationsquellen	Bei der Recherche wurden geeignete Mittel eingesetzt (Internet, Intranet, Gespräche mit Mitarbeitenden, betriebliche Vorgaben usw.). Die verwendeten Quellen werden im Bericht genannt (im Text oder in der Fusszeile). Es werden keine Inhalte von früheren Prozesseinheiten verwendet.
Kostenbewusste Ausführung der Arbeiten	Keine Verschwendung von Material (Kopien, Folien usw.). Die Zeit für die Erstellung der Prozesseinheit wird sinnvoll genutzt.

Teil B: Präsentation (beurteilt durch unabhängige Drittperson)

Präsentation	
Struktur, roter Faden, Dauer der Präsentation	Die Präsentation ist klar gegliedert (Einleitung/Hauptteil/Schluss). Die Gedankengänge sind klar und nachvollziehbar. Dauer der Präsentation zwischen 10 und 15 Minuten
Ausdrucksweise, Sprechtempo und Lautstärke	Klare und verständliche Ausdrucksweise. Ganze Sätze. Gutes Deutsch (Hochdeutsch oder nach Absprache auch Mundart). Keine ...äh..., ...ähm... und/oder Füllwörter. Das Tempo und die Lautstärke werden als angenehm und verständlich empfunden.
Auftreten während der Präsentation	Angemessene Kleidung, keinen Kaugummi, keine Mütze, Augenkontakt, Hände ruhig, Hände nicht in den Hosentaschen, ruhiges Stehen, überlegte Positionswechsel.
Medieneinsatz	
Situationsgerechte Wahl der Medien	Verschiedene Medien wie PowerPoint/Folien, Muster, Handouts, Flipchart usw. werden sinnvoll kombiniert. Der Medieneinsatz ist an die Raum- und Publikumsgrösse angepasst.
Zweckmässige Gestaltung der Medien	Die Unterlagen sind gut lesbar und inhaltlich nicht überladen. Die Ton- und Videoaufnahmen sind verständlich. Der Inhalt der Bilder ist klar erkennbar.
Geschickter Umgang mit den Medien	Die Medien werden richtig eingesetzt (z.B. Blick zum Publikum und nicht zur Wand). Unterlagen werden nicht abgelesen, sondern aufgrund von Stichworten erläutert.
Aufbau und Verständlichkeit der Ausführungen	
Nachvollziehbare Aussagen	Die Aussagen sind auch für aussenstehende Fachleute verständlich. Fremdwörter, Abkürzungen und Fachausdrücke werden stets erklärt.
Übereinstimmung der Aussagen mit Inhalt der Dokumentation	Keine Widersprüche. Keine Falschaussagen.
Überzeugende Schlussfolgerungen	Die Schlussfolgerungen sind nachvollziehbar. Die Schlussfolgerungen betreffen den Prozess und/oder das Vorgehen bei der Erstellung der Prozesseinheit.
Termin- und Zeiteinhaltung	
Termingerechte Einreichung der Dokumentation	Zum vorgegebenen Termin in der erwarteten Form (Papier, elektronisch) bei der unabhängigen Drittperson.
Pünktlichkeit	Rechtzeitiges Erscheinen zur Präsentation.
Dokumentation, Unterlagen, Medien	Alle für die Präsentation notwendigen Unterlagen und Medien sind vor der Präsentation vorhanden und einsatzbereit.

Die PE-Note ist das Mittel der Noten A und B.

	Wer	beurteilt was	Note
Teil A	Praxisausbilder/in	Dokumentation (Inhalt und Gestaltung)	Note A
Teil B	Unabhängige Drittperson	Präsentation Medieneinsatz Vorgehen und Erkenntnisse	Note B

Ausgewählte PE Verkaufsabteilung
Name/Vorname Mustermann Maya
Geburtsdatum 20.03.20..
Lehrbetrieb Implex AG
Praxisausbilder/in Cyrill Weber

A. Beurteilung durch Praxisausbilder/in

Kompetenzen / Beurteilungskri-	N	Bemerkungen, Begründungen
Fachliche Richtigkeit und Nutzen der Dokumentation <i>(Prozessablauf fachlich korrekt und verständlich dargestellt Inhalte fachlich korrekt Wesentliche Teilschritte erläutert)</i>	5.0	<ul style="list-style-type: none"> - Die Themenbereiche wurden fachlich korrekt analysiert und dargestellt. - Das Flussdiagramm weist noch kleinere Fehler auf, diese haben jedoch keinen Einfluss auf die Folgerungen. - Teilschritte (Massnahmen) sind gut erklärt und dargestellt worden.
Verständlichkeit des Inhalts <i>(Klare Ausdrucksweise Nachvollziehbare Aussagen Zweckmässige Schlussfolgerungen)</i>	5.5	<ul style="list-style-type: none"> - sehr verständlich, klare Aussagen. - Überlegungen sind nachvollziehbar und auch richtig. - sehr gute Schlussfolgerungen für das weitere Vorgehen gezogen.
Sprache, Darstellung und Umfang <i>(Rechtschreibung, Grammatik Gestaltung der Dokumentation Umfang der Dokumentation innerhalb der Vorgaben)</i>	4.5	<ul style="list-style-type: none"> - wenig Rechtschreibe- und Grammatikfehler. - Gestaltung könnte noch etwas besser sein. - Umfang der Dokumentation liegt innerhalb der Vorgaben.
Effizientes und systematisches Arbeiten <i>(Sinnvolles Vorgehen Umgang mit Informationsquellen Führt Arbeiten kostenbewusst aus)</i>	4.0	<ul style="list-style-type: none"> - Vorgehen zu Beginn nicht optimal gewählt; Eingreifen der Praxisausbilder war notwendig. - Informationsquellen (andere Mitarbeitende) erst auf Aufforderung hin benutzt - Zu viel Zeit bei der Analyse verwendet.

Note Teil A: Dokumentation

4.8

Mittel der 4 Positionsnoten, auf 1/10 genau

Die PE-Dokumentation wurde von der Praxisausbilderin oder vom Praxisausbilder beurteilt und mit der/dem Lernenden besprochen am:

 Unterschrift lernende Person

 Unterschrift Praxisausbilder/in

 Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in

 Unterschrift Berufsbildner/in

B. Beurteilung durch unabhängige Drittperson

Kompetenzen / Beurteilungskriterien	Note	Bemerkungen, Begründungen
Präsentation (Struktur, roter Faden, Dauer der Präsentation Ausdruckweise, Sprechtempo und Lautstärke Auftreten während der Präsentation)	5.0	<ul style="list-style-type: none"> - normaler Aufbau (Begrüssung, Hauptteil, Schluss) - führte durch die Präsentation - hat die Zeit eingehalten (14 Minuten) - angenehme Sprache und Lautstärke - es fehlte etwas an Schwung und «Action»
Medieneinsatz (Situationsgerechte Wahl der Medien Zweckmässige Gestaltung der Medien Geschickter Umgang mit den Medien)	4.5	<ul style="list-style-type: none"> - Einsatz von Flipchart, Beamer und Whiteboard ist übertrieben - Gezeigte Folien sind nicht «Beamer»-gerecht (zu farbig und z. T. nicht gut lesbar). - Wechsel von Medium zu Medium war gut
Aufbau und Verständlichkeit der Ausführungen (Nachvollziehbare Aussagen Übereinstimmung der Aussagen mit Inhalt der Dokumentation Überzeugende Schlussfolgerungen)	4.0	<ul style="list-style-type: none"> - Erkenntnisse für aussen stehende Person etwas schwierig nachzuvollziehen - Es bedurfte noch einige Ergänzungen, bis man folgen konnte. - Schlussfolgerungen nicht deutlich genug vermittelt
Termin- und Zeiteinhaltung (Termingerechte Einreichung der Dokumentation, Pünktlichkeit, Dokumentation, Unterlagen, Medien)	4.0	<ul style="list-style-type: none"> - PE-Dokumentation termingerecht erhalten - Präsentation 5 Min. zu spät begonnen, Beamer funktionierte zunächst nicht - Alle Unterlagen zu Beginn der Präsentation vorhanden

Note Teil B: Präsentation

4.4

Mittel der 4 Positionsnoten, auf 1/10 genau

Die PE-Dokumentation wurde von der Praxisausbildnerin oder vom Praxisausbildner beurteilt und mit der/dem Lernenden besprochen am:

Unterschrift lernende Person

Unterschrift Praxisausbildner/in

Unterschrift gesetzliche/r Vertreter/in

Unterschrift Berufsbildner/in

Bewertung	
Note Teil A: Dokumentation	4.8
Note Teil B: Präsentation	4.4
Gesamtnote	4.5

Note Teil A + Note Teil B) / 2,
gerundet auf Halbnoten

Formular 2: PE-Bewertung Teil A+B: Dokumentation und Präsentation (Beispiel)

5.6 Flussdiagramme

Was ist ein Flussdiagramm?

- Ein Flussdiagramm ist eine strukturierte Darstellung eines Arbeitsablaufs mithilfe von Symbolen.
- Der Ablauf erfolgt meistens von oben nach unten, wobei die einzelnen Arbeitsschritte durch standardisierte Symbole dargestellt werden.
- Die einzelnen Symbole sind miteinander verbunden.
- Ein Flussdiagramm besteht meistens aus einem Hauptstrang, von dem Nebenstränge abzweigen können.
- Jedes Symbol wird mit einem Stichwort beschriftet.

Beispiel: Warenbestellung bei knappem Lagerbestand

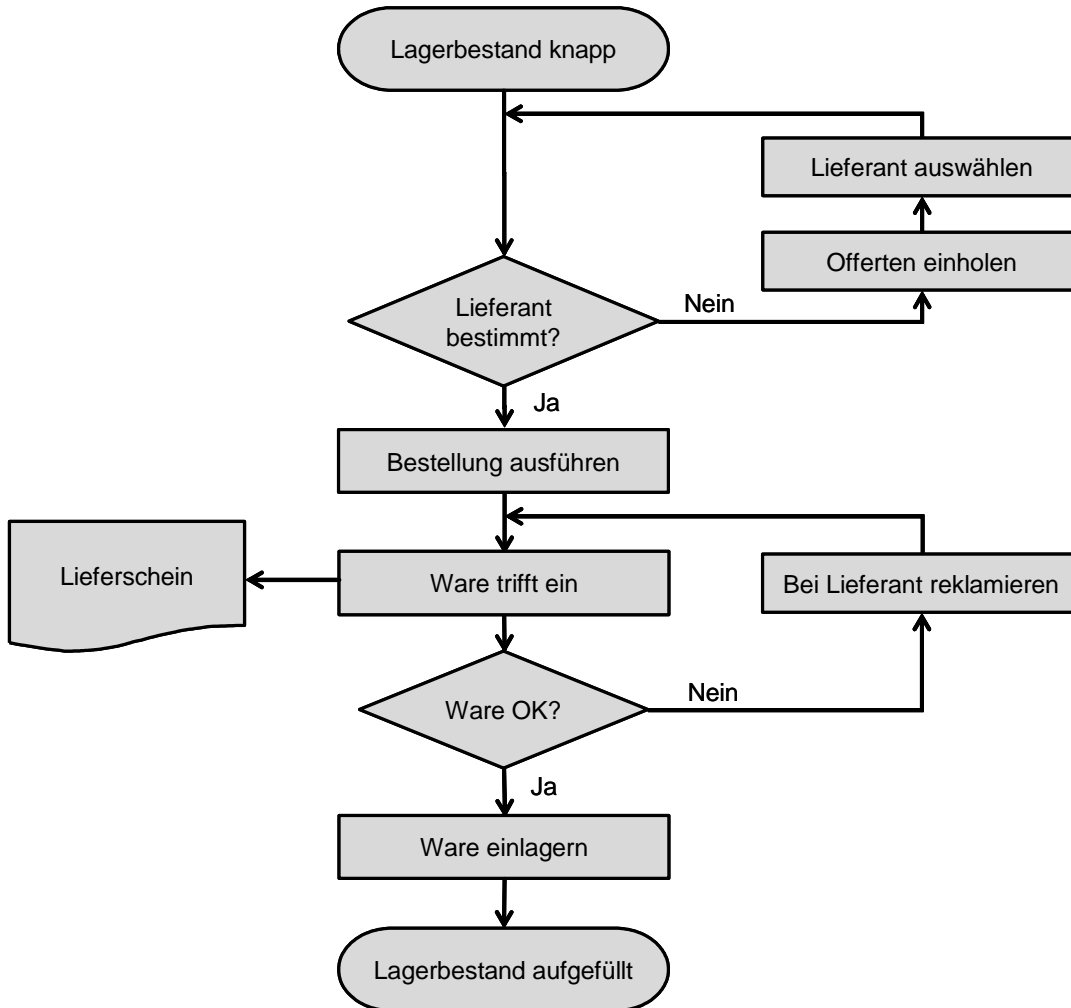




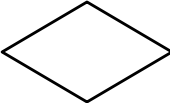



Abbildung 3: Beispiel Flussdiagramm

Zweck von Flussdiagrammen

Mit Flussdiagrammen können Arbeitsabläufe exakt dargestellt werden. Dadurch wissen alle Mitarbeitenden, in welcher Abfolge sie zum Beispiel einen Auftrag ausführen müssen. Zudem können aus einem Flussdiagramm mögliche Verbesserungen erkannt werden.

Oft dienen Flussdiagramme auch als Grundlage für die Erstellung von Computerprogrammen.

Bedeutung der einzelnen Symbole

	Beginn eines Ablaufs, Auslöser des Prozesses (Ereignis) Ende eines Ablaufs/Prozesses
	Aktivität, Arbeitsschritt, Tätigkeit
	Entscheidung/Verzweigung Die abzweigenden Pfeile werden beschriftet (z.B. mit Ja oder Nein), Ja in der Regel nach unten, Nein nach links oder rechts.
	Dokument Während des Prozessablaufs durch den Benutzer oder das System erstellte Datei oder erstelltes Dokument. Dokumente verzweigen nach links.
	Verbindungspunkt Beschriftet mit A, B, C usw. Der Verbindungspunkt wird z.B. am Ende einer Seite gesetzt, wenn das Flussdiagramm nicht vollständig auf einer Seite Platz hat. Der gleiche Verbindungspunkt wird zu Beginn der folgenden Seite gesetzt, wo das Flussdiagramm weitergeführt wird.
	Verbindungspfeil wird verwendet, um die Symbole zu verbinden und die Ablaufrichtung eindeutig festzulegen.
Grundregeln	Das Flussdiagramm verläuft in der Regel von oben nach unten (Idealverlauf). Entscheidungen zweigen nach rechts ab (es sei denn es gibt 2 gleich wahrscheinliche Entscheidungen, dann zweigen sie nach links und rechts ab).

Beschriftung der Symbole

Jedes Symbol wird kurz und aussagekräftig beschriftet (Hauptwörter und Verben).

Bei Bedarf können die Symbole auch nummeriert werden, um in einem Bericht darauf verweisen zu können.

In einem Entscheidungsfeld steht immer eine Kurzfrage.

Beispiele

- Lieferant(en) bestimmt?
- Formular(e) vollständig?
- Ware geliefert?
- Alle Daten erfasst?

Werkzeuge zur Erstellung von Flussdiagrammen

Word, PowerPoint, Visio

5.7 Fragen und Antworten zu den Prozesseinheiten

1 **Wie werden Lernende in die PE eingeführt?**

Im üK 2 und im üK 4 werden die Lernenden eingehend in die PEs eingeführt. Sie erhalten in diesen üKs genaue Anleitungen, wie eine PE zu bearbeiten ist.

2 **Wo finde ich als Praxisausbilder/in Informationen zu den Prozesseinheiten?**

Informationen zu den PE sind zu finden in der Lern- und Leistungsdokumentation, in den üK-Unterlagen der Lernenden und auf der Website von Branche Handel.

3 **Wieso ist das Festlegen der PE ein wichtiger Bestandteil?**

Ziel jeder PE soll es sein, dass Lernende einen möglichst produktiven Beitrag leisten können d.h. die Ergebnisse der PE sollen der Firma einen Mehrwert bringen. Das Formulieren einer PE-Aufgabenstellung ist somit eine gewisse Herausforderung für den/die Praxisausbilder/in. Auch das anschließende Verwenden einer erarbeiteten Checkliste kann ja bereits einen Mehrwert bedeuten.

4 **Wie viel Zeit sollen Lernende im Betrieb für die PE-Dokumentation aufwenden?**

Für die Erstellung der PE-Dokumentation stehen den Lernenden im Betrieb maximal 24 Arbeitsstunden (minimum 16 Arbeitsstunden) zur Verfügung. Wenn Lernende in ihrer Freizeit auch noch daran arbeiten wollen, ist dagegen nichts einzuwenden.

5 **Wieso wird ein Flussdiagramm zur Darstellung des Prozesses verlangt?**

Kaufleute erstellen bei ihrer täglichen Arbeit nicht oft ein Flussdiagramm. In den PEs wird trotzdem ein Flussdiagramm verlangt. Der Grund liegt darin, dass die Lernenden hier lernen, wie man Prozesse darstellt. Damit werden das vernetzte Denken, die Problemlösetechnik und weitere Kompetenzen gefördert.

6 **Wo finde ich Angaben, wie man ein Flussdiagramm darstellt?**

Eine Kurzanleitung finden Sie in dieser Lern- und Leistungsdokumentation im Kapitel 4.6. Zudem werden die Lernenden im üK2 in der Erstellung von Flussdiagrammen geschult.

7 **Was wird in einer PE beurteilt?**

Die PE wird von zwei Personen zu unterschiedlichen Kriterien beurteilt:

Praxisausbilder/in beurteilt die PE-Dokumentation (Teil A):

Fachliche Richtigkeit und der Nutzen der Dokumentation, Verständlichkeit von Inhalt, Sprache, Darstellung und Umfang, effizientes und systematisches Arbeiten

Unabhängige Drittperson beurteilt die PE-Präsentation (Teil B):

Präsentation, Medieneinsatz, Plausibilität der Ausführungen sowie die Termin- und Zeiteinhaltung

8 **Wer kann unabhängige Drittperson sein?**

Die unabhängige Drittperson ist eine betriebsinterne oder betriebsexterne Person. Eine betriebsexterne Person kann eine Fachperson einer anderen Firma, eine Prüfungsexpertin oder eine üK-Leitende sein. Die unabhängige Drittperson ist dem Lernenden nicht in direkter Linie vorgesetzt.

9 **Wer darf bei der Präsentation der PE anwesend sein?**

Da die PE zur Erfahrungsnote zählt, soll neben der unabhängigen Drittperson in der Regel noch der/die Praxisausbilder/in der Präsentation beiwohnen. Wollen weitere Personen an der Präsentation beiwohnen, dann ist dies vorgängig mit der unabhängigen Drittperson abzusprechen.

10 Wieso muss die PE der unabhängigen Drittperson präsentiert werden?

Das wirksame Präsentieren ist eine Methodenkompetenz, welche die Lernenden sich aneignen und weiterentwickeln müssen. Deshalb ist es wichtig, dass die Lernenden zumindest zwei Mal während der Lehrzeit einer externen Person etwas präsentieren müssen. Da die PE zur betrieblichen Erfahrungsnote der Abschlussprüfung zählt, wird ihr dadurch auch das nötige Gewicht zugemessen.

11 Wieso muss der späteste Notenabgabetermin unbedingt eingehalten werden?

Da alle Noten, die für das betriebliche Qualifikationsverfahren relevant sind, in der nationalen Datenbank erfasst werden, ist es zwingend notwendig, dass die Noteneingaben fristgerecht gemacht werden. Verspätete Noteneingaben belasten die weitere Verarbeitung erheblich und sind deshalb unter allen Umständen zu vermeiden.

12 Gibt es noch ein Fachgespräch im Anschluss an die Präsentation?

Grundsätzlich nicht. Selbstverständlich kann im Anschluss an die Präsentation über die PE noch kurz diskutiert werden, z. B. Antworten auf Verständnisfragen usw. Dies alles wird jedoch bei der Beurteilung durch die unabhängige Drittperson nicht berücksichtigt.

13 Wer definiert das Layout der PE?

Der Lehrbetrieb kann bei der Erstellung der PE Vorgaben betreffend Schriftgrösse, Schriftart, Farbdruck, Format (hoch/quer) usw. machen.

14 Wie könnte eine Schlussfolgerung der PE aussehen?

In der Schlussfolgerung werden die Erfahrungen und Erkenntnisse, die sie während dem Beschrieb des Prozesses festgestellt haben notiert. 3-4 prozessbezogene Verbesserungsvorschläge sollten unbedingt beschrieben werden. Fakultativ dürfen Sie hier auch ein persönliches Fazit ziehen.

Beispiel:

„Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben von der Faxbestellung übernehmen kann. Dann merkte ich, dass nicht immer alle Angaben korrekt sind oder Schreibfehler passieren oder die Kunden ein Lieferdatum einsetzen, das gar nicht geht, weil es z.B. ein Feiertag ist. Nun kontrolliere ich vor der Erfassung alle Angaben mit Hilfe der Kundendatenbank, des Internets und des Produktionskalenders, bevor ich die Bestellungen definitiv erfasse. So kann ich frühzeitig Fehler korrigieren oder bei Unsicherheiten nachfragen und muss nicht nachträglich einen zusätzlichen Korrekturlauf für eine fehlerhafte Bestellung machen.“

15 Wo finde ich weitere Informationen zur PE?

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne das Sekretariat der Branche Handel

(info@branche-handel.ch).

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ablauf Prozesseinheit	3
Abbildung 2: Umfang der PE-Dokumentation	7
Abbildung 3: Beispiel Flussdiagramm	12