

Kauffrau/Kaufmann, Branchengruppe PLH

Erläuterungen zur Durchführung und Dokumentation der Prozesseinheiten

Inhaltsverzeichnis

1. Ziele und Vorgaben	2
2. Durchführung der Prozesseinheit.....	2
2.1 Festlegung der Prozesseinheit	2
2.2 Durchführung des Prozesses.....	3
2.3 Erstellung der Dokumentation.....	3
2.4 Hinweise zur Ausführung der Dokumentation	4
3. Präsentation der Prozesseinheit.....	5
4. Beurteilung und Notengebung.....	5

Dokumentverlauf

Version	Bezeichnung	Datum	Autor	Verteilkreis
1.3	Überarbeitung gemäss Resultaten der PLH-Sitzung vom 21.1.10	29. Januar 2010	H. Krebsler	U. Stursberg
1.4	Überarbeitung gemäss Input von U. Stursberg plus Kapitel 3 bis 5	2. Februar 2010	U. Stursberg H. Krebsler	Prof. Dr. Dörig
1.5	Einarbeitung der Vorschläge von Prof. Dörig	11. Februar 2010	H. Krebsler	PLH
1.6	Anpassung PE-Beurteilung	16. März 2010	H. Krebsler	PLH-interne Konsultationen

1. Ziele und Vorgaben

Im Rahmen ihrer beruflichen Grundbildung bearbeiten und dokumentieren Kaufleute EFZ zwei betriebliche Prozesse. Diese Arbeiten werden beurteilt und fliessen in Form von zwei von acht Erfahrungsnoten in den Qualifikationsbereich «Berufspraxis Erfahrungsnote» des betrieblichen Qualifikationsverfahrens ein. Mit der Ausführung dieser Prozesseinheiten sind folgende Ziele verbunden:

- Ganzheitliche Bearbeitung und Dokumentierung betrieblicher Prozesse
- Systematisches Lernen und Arbeiten
- Vernetztes Denken und Handeln
- Förderung der Kommunikationsfähigkeit
- Förderung der Präsentationstechnik.

Die erste Prozesseinheit wird im zweiten Lehrjahr durchgeführt und muss sich auf ein Prozess-Leistungsziel in dieser Ausbildungsperiode beziehen. Die Beurteilung der Durchführung, Dokumentation und Präsentation der Prozesseinheit erfolgt durch die vorgesetzte Person und durch eine unabhängige Drittperson.

Die zweite Prozesseinheit wird im dritten Lehrjahr durchgeführt und muss höhere Anforderungen stellen als die erste, d.h. fachlich komplexer, umfangreicher sein und mehr Teilschritte umfassen. Sie bezieht sich ebenfalls auf ein Prozess-Leistungsziel des Ausbildungsprogramms. Die vorgesetzte Person und unabhängige Drittperson beurteilen die Durchführung und Dokumentation.

Über die zweite Prozesseinheit soll ein Fachgespräch geführt werden. Dieses soll jedoch nicht im Rahmen dieser Prozesseinheit erfolgen, sondern Gegenstand der mündlichen Prüfung im Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich» sein.

2. Durchführung der Prozesseinheit

2.1 Festlegung der Prozesseinheit

Die vorgesetzte Person wählt ein Prozess-Leistungsziel aus dem Ausbildungsprogramm des aktuellen Semesters aus. An einer Besprechung zwischen der lernenden Person und der vorgesetzten Person wird der Auftrag besprochen und schriftlich festgehalten. Dieser enthält folgende Angaben:

- Bezeichnung der Prozesseinheit
- Ausgewähltes Prozess-Leistungsziel gemäss Ausbildungsprogramm
- Kurzbeschreibung der Ausgangslage
- Rahmenbedingungen für die Durchführung des Prozesses
 - Wo und wie oft der Prozess durchzuführen ist
 - Zeitrahmen für die Durchführung des Prozesses
 - Verantwortliche Personen und Zuständigkeiten
 - Zu verwendende Hilfsmittel usw.
- Rahmenbedingungen für die Erstellung der Dokumentation
 - Inhaltliche und formale Vorgaben
 - Vorgaben zu Verbesserungsvorschlägen
 - Abgabezeitpunkt für die Dokumentation
 - Beurteilungskriterien

2.2 Durchführung des Prozesses

Die lernende Person erstellt als erstes eine Planung für die Durchführung der Prozesseinheit inklusive für die Erstellung der Dokumentation. Die einzelnen Schritte der Arbeitsausführung erfolgen strukturiert nach einer gängigen Systematik (z. B. nach der IPERKA-Methode). Die Darstellung der Planung ist später Bestandteil der Dokumentation. Diese Planung wird kurz mit der vorgesetzten Person besprochen, die anschließend auch grünes Licht für die Bearbeitung des Prozesses erteilt. Die lernende Person hält ihre Erfahrungen bei der Bearbeitung des Prozesses in einem Lernjournal fest. Dieses ist nicht Gegenstand der Prozessdokumentation. Nachdem die lernende Person die erforderliche Sicherheit und Routine in der Bearbeitung des Prozesses und damit auch das Prozess-Leistungsziel erreicht hat, geht es an die Erstellung der Dokumentation.

2.3 Erstellung der Dokumentation

Für die Beurteilung und Abnahme der Prozesseinheit ist es erforderlich, dass die Dokumentation nach einer einheitlichen Struktur aufgebaut ist und inhaltlichen und formalen Vorgaben genügt:

Aufbau und Inhalt	Anzahl Seiten	
	PE1	PE2
Titelblatt Bezeichnung des Prozesses, Name/Vorname der lernenden Person, Datum, Lehrbetrieb, Name/Vorname der vorgesetzten Person	1	1
Inhaltsverzeichnis mit Seitenangaben	1	1
Ablaufplan Aktivitäten und Zeitplan für die gesamte Abwicklung der Prozesseinheit	1	1
Zusammenfassung (Management Summary)	1	1
Prozessplan/Flussdiagramm (verlangte Anzahl Teilschritte)	1 – 3 (mind. 10)	2 – 4 (mind. 15)
Kurzbericht/Beschreibung der Teilschritte <ul style="list-style-type: none"> – Einführung in den Prozess Einordnung/Bedeutung des Prozesses im Lehrbetrieb – Prozessbeschreibung Beschreibung der einzelnen Schritte des Prozesses – Zusätzlich für PE2: Verbesserungsvorschläge 	1 – 3	2 – 4

Kauffrau/Kaufmann, Branchengruppe PLH
Erläuterungen zur Durchführung und Darstellung der Prozesseinheiten

Aufbau und Inhalt	Anzahl Seiten	
	PE1	PE2
Fazit (bezogen sich auf die Erstellung der Prozesseinheit) <ul style="list-style-type: none"> – Motivation – Erfahrungen – Erkenntnisse 	1	1
Total Seiten	7-11	8-13
Musterdokumente als Beilagen zum bearbeiteten Prozess (z.B. Briefe, verwendete Formulare und Hilfsmittel, Checklisten) oder auch Grafiken, Bilder zu den ausgeführten Arbeiten	<i>max. 5 Beilagen/Seiten (zählen nicht als Seiten der Dokumentation)</i>	
Zeitraumen für die Erstellung der Dokumentation im Betrieb	8-12 h	12-16 h

2.4 Hinweise zur Ausführung der Dokumentation

Titelblatt

Bezeichnung des Prozesses, Name/Vorname der lernenden Person, Datum, Lehrbetrieb, Name/Vorname der vorgesetzten Person

Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis ist gemäss Vorgaben zu erstellen.

Ablaufplan

Die Aktivitäten und Zeitangaben für die gesamte Abwicklung der Prozesseinheit sind tabellarisch in einer branchenüblichen Form darzustellen.

Zusammenfassung (Management Summary)

In der Zusammenfassung ist der durchgeführte Prozess kurz zu beschreiben, bemerkenswerte Prozessschritte sind zu erwähnen und Schlussfolgerungen zu ziehen. In der Prozesseinheit PE2 halten die Lernenden zudem Ihre Verbesserungsvorschläge fest.

Prozessplan/Flussdiagramm

Der Prozess wird in Form eines Flussdiagramms mit branchenüblichen Symbolen dargestellt. Wenn der Lehrbetrieb eine eigene Symbolik pflegt, kann diese verwendet werden. Die Zahl der vorgegebenen Teilschritte muss eingehalten werden.

Kurzbericht/Beschreibung der Teilschritte

Im Kurzbericht ist zuerst der Zweck und die Bedeutung des Prozesses für den Lehrbetrieb kurz festzuhalten. Danach sind die einzelnen Prozessschritte zu beschreiben.

Nach dem Lesen des Flussdiagramms und der Beschreibung der Teilschritte muss es einer andern, nicht involvierten Fachperson möglich sein, denselben Prozess ohne zusätzliche Unterstützung auszuführen.

Fazit

Das Fazit ist eine Reflexion der eigenen Arbeit in Bezug auf die Erstellung der Dokumentation. Es bezieht sich nicht auf die Arbeit im Prozess selber.

3. Präsentation der Prozesseinheit

Präsentation Prozesseinheit PE1

Die lernende Person präsentiert die erste Prozesseinheit im betrieblichen Umfeld der vorgesetzten Person und einer unabhängigen Drittperson. Diese beiden Personen beurteilen die Präsentation nach vorgegebenen Kriterien. Die lernende Person ist frei in der Wahl der Hilfsmittel.

Die Rolle der unabhängigen Drittperson kann übernehmen, wer folgende Kriterien erfüllt:

- Person, welche die Anforderungen zur Ausbildung gemäss Bildungsverordnung vom 1. Januar 2012 von Kaufleuten erfüllt.
- Betriebsinterne Fachperson, wie z.B. die Berufsbildungsverantwortliche des Unternehmens oder
Betriebsexterne Person wie z. B. eine üK-Leiterin bzw. ein üK-Leiter, eine Berufsbildungsverantwortliche eines andern Unternehmens oder eine Branchenverantwortliche.
- Person, die eine objektive und zuverlässige Beurteilung garantiert.

Abnahme Prozesseinheit PE2

Die Abnahme der Prozesseinheit PE2 ist Gegenstand der mündlichen Prüfung (siehe Erläuterung zum Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich»).

4. Beurteilung und Notengebung

Die Beurteilung der Prozesseinheit PE1 umfasst im Wesentlichen die inhaltliche und formale Ausführung der Dokumentation und der Qualität der Präsentation.

Die Beurteilung der Prozesseinheit PE2 beschränkt sich auf die inhaltliche und formale Ausführung der Dokumentation.

Die Beurteilungen beider Prozesseinheiten erfolgen durch die vorgesetzte Person und durch die unabhängige Drittperson. Zu prüfen ist, ob die Beurteilung in einer Aufgabenteilung oder gemeinsam nach dem Vieraugen-Prinzip erfolgen soll.. Die Beurteilungen erfolgen zeitpunktbezogen. Das heisst, es finden keine Zwischenbesprechungen statt, die zu Korrekturen führen könnten. Die Bewertung der Arbeiten der Lernenden ist nach vorgegebenen Beurteilungskriterien mit Noten nach der SBBK-Notenskala durchzuführen. Die Schlussnote für jede Prozesseinheit wird aus dem Durchschnitt der erzielten Noten der einzelnen Bewertungskriterien ermittelt.