

## Prozesseinheiten PE

### Ziel der Prozesseinheiten

Kaufleute sollen betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die heutige Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärkt prozessorientiertes und bereichsübergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen Lernende im Laufe ihrer Ausbildung mehrmals Gelegenheit erhalten, im Rahmen von Prozesseinheiten betriebliche Abläufe zu erfahren, zu beschreiben und zu analysieren. Diese Lerneinheiten sollen auch ein Gefühl für die Dynamik wirtschaftlicher Prozesse vermitteln und das Verständnis für die notwendige Flexibilität der Arbeitskräfte fördern.

### Was sind Prozesse?

Prozesse sind Arbeitsabläufe.

Beispiel:

In einem kleinen Betrieb muss der Lernende das gelieferte Büromaterial auspacken und säuberlich versorgen. Er erledigt dabei eine isolierte Einzeltätigkeit. Andererseits kann man dem Lernenden auch den ganzen Arbeitsvorgang übertragen, von der Bedarfsermittlung über die Offerteneinholung 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.

Den gesamten Vorgang nennt man Prozess. Dieser weist im konkreten Beispiel mindestens zehn Arbeitsschritte auf. Darunter sind auch kritische Schnittstellen, die zu beachten sind. Geht zum Beispiel der Faxtoner aus und kann nicht kurzfristig neu beschafft werden, kann dies unter Umständen bedeuten, dass keine Offerten gestellt werden können und dem Unternehmen dadurch Aufträge entgehen. Falsch bestellte Ware kann zu Konflikten im Betrieb führen, und zu teuer eingekaufte Ware belastet die Erfolgsrechnung. Der Lernende kann aus solchen Prozessen lernen, sie analysieren und eventuell verbessern.

### Vorgehen

1. Die Berufsbildner wählen einen betrieblichen Prozess aus. Dieser sollte folgende Bedingungen erfüllen:
  - Der Prozess ist aus der betrieblichen Praxis.
  - Der Prozess entspricht dem Ausbildungsniveau des Lernenden.
  - Der Lernende erlebt diesen Prozess in der aktuellen Abteilung und/oder im aktuellen Zeitabschnitt häufig und direkt.
2. Beim Startgespräch wird dem Lernenden mitgeteilt, welchen Prozess er erarbeiten wird. Er erhält dazu das ausgefüllte Formular „Aufgabenstellung“, auf dem die Aufträge für die Prozesseinheit aufgelistet sind. Der Berufsbildner erklärt ihm, welche Erwartungen an seine Arbeit gestellt sind (dazu dient auch das Merkblatt "Beurtei-

lung der Prozesseinheiten"). Der Lernende unterschreibt zusammen mit dem Berufsbildner auf dem Formular „Vereinbarung/Beurteilung“, anerkennt damit, dass das Startgespräch stattgefunden hat und nimmt gleichzeitig den Termin des betrieblichen Beurteilungsgesprächs zur Kenntnis.

3. Der Lernende bearbeitet die Prozesseinheiten mehrheitlich als Einzelarbeit. Ihm stehen alle zugänglichen Hilfsmittel wie firmeneigene Unterlagen und schulische Lehrmittel zur Verfügung. Berufsbildner und Mitarbeitende können – müssen aber nicht – ihm behilflich sein. Die Zusammensetzung seiner PE-Dokumentation ist im Merkblatt „Inhalt und Umfang der PE-Dokumentationen“ beschrieben. Auch die weiteren Merkblätter der Branche Handel enthalten Informationen, die ihm bei der Arbeit dienen.
4. Der Lernende gibt am vorgegebenen Termin vor dem Beurteilungsgespräch seine Dokumentation dem Berufsbildner ab. Dieser bewertet die vier betrieblichen Beurteilungskriterien. Für jedes Teilkriterium, das den Erwartungen gemäss erfüllt wurde, erhält der Lernende 2 Punkte. Für nur teilweise oder nicht erfüllte Erwartungen erhält der Lernende 1 oder 0 Punkte. Für gut erfüllte Erwartungen gibt es 3 Punkte. Halbe Punkte werden nicht vergeben (Merkblatt "Beurteilung der Prozesseinheiten").
5. Am Beurteilungsgespräch wird dem Lernenden die Beurteilung des Berufsbildners mitgeteilt. Diese enthält – wenn nötig – konkrete Verbesserungsvorschläge. Lernender und Berufsbildner unterschreiben nach dem Gespräch das Formular „Vereinbarung/Beurteilung“ in dem dafür vorgesehenen Abschnitt. Der Berufsbildner gibt die vergebenen Punkte in die NKG-Datenbank ein (analog ALS).
6. Der Lernende ist dafür verantwortlich, dass seine PE-Dokumentation (zusammen mit den Formularen "Aufgabenstellung" und „Vereinbarung/Beurteilung“) rechtzeitig an die Branche Handel gesendet wird. Die Branche gibt die Abgabetermine bekannt.
7. Im überbetrieblichen Kurs erhält der Lernende die Beurteilung für die vier Branchenkriterien. Das Dossier erhält er im Kurs zurück. Dieses wird in seiner Personalakte aufbewahrt. Das Formular „Vereinbarung/Beurteilung“ wird von der Branche an den Lehrbetrieb zurückgeschickt und ebenfalls in seiner Personalakte aufbewahrt.

### **Das Lernjournal – fester Bestandteil einer Prozesseinheit**

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

Während der Arbeit an einer Prozesseinheiten hält der Lernende mit Hilfe des Formulars „Lernjournal“ bei mindestens vier selbst gewählten Arbeitsschritten fest, wie er die Motivation, den Schwierigkeitsgrad, seine Fortschritte, die Beeinflussung durch Störfaktoren und die Verbesserungsmöglichkeiten beurteilt.

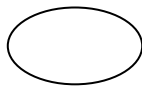
Die Lernjournale fasst der Lernende im Formular „Auswertungsbogen“ zusammen. Dieses Formular ist Bestandteil seiner PE-Dokumentation.

### **Lehrabschlussprüfung**

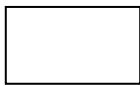
In jedem Lehrjahr muss eine Prozesseinheit erarbeitet werden. Der Durchschnitt der drei Noten zählt zu 25 % für den betrieblichen Teil der Lehrabschlussprüfung.

### Hinweise zur Erstellung eines Prozessplanes

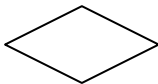
Ein Prozessplan ist ein Diagramm, das grafisch die Arbeitsschritte darstellt, die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen. Für die Umschreibung eines Prozesses können folgende Symbole verwendet werden:



Start/Ende



Tätigkeit



Entscheidung (Ja – Nein)



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

Tipps zum Erstellen von Prozessplänen:

- 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.
- 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.

Natürlich kann ein Betrieb dem Lernenden auch vorgeben, mit den im Betrieb gebräuchlichen Symbolen für die Prozessbeschreibung zu arbeiten. Vor allem Betriebe, die ein Qualitätsmanagement-System haben, arbeiten mit eigenen Symbolen.