

## Prozesseinheiten

### Einführung

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 u.a. Selbstständigkeit, analytisches Vorgehen, 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 säuberlich versorgen. Er erledigt dabei eine isolierte Einzeltätigkeit. Andererseits kann man dem Lernenden auch den ganzen Arbeitsvorgang übertragen, 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.

Den gesamten Vorgang nennt man Prozess. Dieser weist im konkreten Beispiel mindestens 10 kritische Schnittstellen auf. Geht z. B. der Faxtoner aus und kann nicht kurzfristig beschafft werden, kann dies unter Umständen bedeuten, dass keine Offerten gestellt werden können und dem Unternehmen dadurch Aufträge entgehen könnten. Falsch bestellte Ware kann zu Konflikten im Betrieb führen, und zu teuer eingekaufte Ware belastet die Erfolgsrechnung. Damit dies nicht passiert, ist der Prozess entsprechend auszulegen. Der Lernende kann aus diesem Prozess lernen, ihn analysieren und eventuell verbessern.

### Was sind Prozesseinheiten?

Prozesseinheiten sind Tätigkeiten, bei deren Ausführung die Lernenden bewusst lernen. Eine Prozesseinheit wird im Betrieb durchgeführt und dauert 15 bis 25 Stunden. Die Anleitung und Auswertung erfolgt zum Teil in den überbetrieblichen Kursen.

Sie vermitteln

- a) alltägliche, dynamische (sich verändernde) Arbeitsabläufe in einem Unternehmen  
oder
- b) spezifische Arbeitsabläufe in einem Arbeitsbereich.

Die Prozesseinheiten werden speziell für Lernende in der kaufmännischen Ausbildung konzipiert und berücksichtigen den Katalog der Ausbildungsziele.

### **Ziel der Prozesseinheiten**

Kaufleute sind jederzeit bestrebt, betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und zu verbessern. Sie zeichnen sich durch bereichsübergreifendes Denken aus. 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.

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

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.

Keinesfalls machen Lernende Eintragungen erst viele Tage oder Wochen später. Dann ist die Distanz zu den konkreten Überlegungen, Methodenanwendungen und Erfahrungen zu gross.

### **Empfehlung zum Vorgehen**

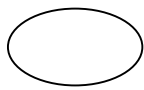
Berufsbildner und Lernende wählen Prozesseinheiten gemeinsam aus, sei es aufgrund der Vorgaben der IGKG, des zuständigen (Branchen-)Verbandes oder nach eigenen Vorlagen. Der Lernende bearbeitet die Prozesseinheiten mehrheitlich als Einzelarbeit. Für das korrekte Bearbeiten einer Prozesseinheit müssen sämtliche Unterlagen gemäss den nachfolgenden Beispielen vorhanden sein.

### **Lehrabschlussprüfung**

In jedem Lehrjahr muss eine Prozesseinheit erarbeitet werden. Die Aufträge werden im überbetrieblichen Kurs oder vom Berufsbildner erteilt. Diese drei Prozesseinheiten sind Bestandteil der Lehrabschlussprüfung. Im Rahmen eines Gesprächs zwischen Berufsbildner und Lernendem verständigen sich die beiden Parteien auf der Basis des Formulars „Vereinbarung/Beurteilung Prozesseinheit“ über die vom Betrieb ergänzte Aufgabenstellung. Spätestens zu Beginn der Prozesseinheit werden die Aufgaben und Ansprüche, die Beurteilungsverfahren und die Massstäbe bekannt gegeben, die einer Note zu Grunde liegen.

## Hinweise zur Erstellung eines Prozessplanes

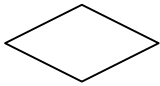
Ein Prozessplan ist ein Diagramm, das grafisch die Aktivitäten darstellt, die in einem Arbeitsprozess miteinander in Zusammenhang stehen. Für die Umschreibung eines Prozesses werden folgende Symbole verwendet:



Start/Ende



Tätigkeit



Entscheidung (Ja – Nein)



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

Tipps zum Erstellen von 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.
- 

Für mindestens einen Prozess wählen die Lernenden eine eigene Art der Darstellung, zum Beispiel in Form von Sätzen, eigenen Symbolen oder in einer anderen selbst geschaffenen Form.

**Hilfsmittel**

Dem Lernenden stehen alle zugänglichen Hilfsmittel wie firmeneigene Unterlagen und schulische Lehrmittel zur Verfügung. Berufsbildner und Mitarbeitende können bei der Erfassung behilflich sein.

**Beurteilung und Bewertung der Arbeit**

Die erbrachten Leistungen werden von der Berufsbildnerin nach vorher festgelegten und bekanntgegebenen Gesichtspunkten bewertet. Die Rückmeldung der Berufsbildnerin enthält – wenn nötig – Verbesserungsvorschläge, die mit dem Lernenden zu besprechen sind. Für jede Leistung, die den Minimalanforderungen genügt, erhält der Lernende 0, 1, 2 oder 3 Punkte (vierstufige Bewertungsskala). Halbe Punkte werden nicht vergeben.

Die Berufsbildnerin bespricht mit dem Lernenden zu Beginn das Bewertungsverfahren. Sie erklärt die Arbeit gemäss den in den Abschnitten „Lernjournal“ und „Leistungsbeurteilung“ aufgeführten Gesichtspunkten. Oft ist es angezeigt, die betroffene Sachbearbeiterin einzubeziehen.