

---

## Aufgabenstellung zur Prozesseinheit im 3. Lehrjahr

Die kaufmännische Grundbildung zielt darauf, dass die Lernenden betriebliche Abläufe verstehen, erkennen und festhalten können. Die Arbeitswelt verlangt von allen ein verstärktes prozessorientiertes und bereichsübergreifendes Denken und Handeln. Deshalb sollen u.a. Selbständigkeit, analytisches Vorgehen, vernetztes Denken und Präsentationstechnik während der Ausbildung gefördert werden. Dafür werden die „Prozesseinheiten“ eingesetzt. Diese sind nach einer einheitlichen, verbindlichen Struktur aufgebaut.

### 1. Prozess und Ausgangslage

#### 1.1 Prozess

Ein Berufsbildner und der Lernende bestimmen, dass folgender Prozess (Arbeitsablauf) bearbeitet wird:

*(Lehrbetrieb betitelt den zu bearbeitenden Prozess kurz und aussagekräftig)*

#### 1.2 Ausgangslage

Die Ausgangslage für den oben bestimmten Prozess (Arbeitsablauf) lautet stichwortartig:

*(Lehrbetrieb hält die wichtigsten Arbeitsschritte fest, die zu bearbeiten sind. Insbesondere sind der erste sowie der letzte zu bearbeitende Schritt zu definieren.)*

#### 1.3 Zeitrahmen

Während des Einsatzes in diesem Arbeitsbereich muss der Lernende den Prozess mind. 3 Mal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben.

Für die Erledigung der nachfolgenden Aufträge sind 8-15 Stunden (ungefähre Richtzeit) einzusetzen.

### 2. Auftrag

#### 2.1 betrieblicher Teil

- Planen Sie den Ablauf der Prozesseinheit und setzen Sie entsprechende Prioritäten. Halten Sie beides schriftlich fest. Diesen Vorgehensplan geben Sie Ihrem Berufsbildner oder der zuständigen Person im Ausbildungsbetrieb nach Erstellung zur Einsichtnahme ab.
- Untersuchen Sie, auf welche Art und Weise dieser Arbeitsablauf (Prozess) in Ihrer Lehrfirma erfolgt.
- Informieren Sie sich im Detail über die einzelnen Schritte dieses Prozesses unter Verwendung verschiedener Informationsquellen.
- Stellen Sie eine kritische Schnittstelle fest und prüfen Sie, warum in Ihrem Lehrbetrieb so vorgegangen wird.
- Stellen Sie dann den Prozess in 10-20 Teilschritten in betriebsüblicher grafischer Form (Flussdiagramm) dar und beschriften Sie die einzelnen Teilschritte so, dass alle Bankmitarbeitenden verstehen, welche Tätigkeit der einzelne Schritt enthält.

- 
- Beschreiben Sie anschliessend den Prozess in eigenen Worten und dokumentieren Sie die von Ihnen ausgeführten Arbeiten anhand von konkreten Mustern. Verwenden Sie dazu eine betriebsübliche Darstellung und betriebsübliche Schriftgrössen (gemäss Corporate Identity/Corporate Design). Kommentieren Sie die von Ihnen festgestellte kritische Schnittstelle, beschreiben Sie die Vorgehensweise Ihres Lehrbetriebes und begründen Sie die gewählte Vorgehensweise (Unter einer „kritischen Schnittstelle“ versteht man die Abhängigkeit von jemand anderem, z. B. einer Stelle ausserhalb der Institution oder einer anderen Abteilung intern). Ihr Bericht soll 2-5 A4 Seiten und die gesamte Dokumentation 9-14 Seiten umfassen. Ihre Erklärungen müssen so verständlich sein, dass alle Bankmitarbeitenden Ihre Beschreibungen nachvollziehen können.
  - Der betriebliche Abgabetermin wird dem Lernenden bei der Auftragserteilung durch den Berufsbildner oder die zuständige Person im Ausbildungsbetrieb mitgeteilt.

## **2.2 Lernjournal / Auswertungsbogen**

Während der Bearbeitung der Prozesseinheit führen Sie mindestens 4 Mal das Lernjournal. Zur Vorbereitung auf das Beurteilungsgespräch fassen Sie Ihre Erkenntnisse aufgrund der Eintragungen im Lernjournal auf dem Auswertungsbogen zusammen.

## **2.3 im überbetrieblichen Kurs**

Im überbetrieblichen Kurs stellen Sie den bearbeiteten Prozess (ohne Medieneinsatz) einem oder mehreren Experten bzw. Fachpersonen vor. Dabei werden Ihnen Fragen zur Prozesseinheit gestellt, die Ihre betriebspezifischen Kenntnisse und Fertigkeiten zum ausgeführten Prozess beleuchten. Es können auch Fragen zu Bereichen gestellt werden, die an das PE-Thema angrenzen oder zu welchen eine direkte Vernetzung besteht. Tiefgreifende Fragen dürfen nur zum effektiven Thema der Prozesseinheit gestellt werden. Als Grundlage für die Befragung dient die Dokumentation (siehe Auftrag betrieblichen Teil). Eine Kopie der Dokumentation und allfällige Notizen dürfen zur Besprechung mitgenommen und verwendet werden.

Die Vorstellung des Prozesses (max. 5 Min.) und die Befragung dauern insgesamt 20 Minuten.

## **3. Bewertungskriterien**

### **3.1 Bewertungskriterien 1 - 4**

Im Lehrbetrieb wird Ihre Arbeit von einem Berufsbildner beurteilt. Dabei sind folgende Bewertungskriterien massgebend:

- Prozessdokumentation (Flussdiagramm)
- Kritische Schnittstelle im Ablauf erkennen und begründen
- Fachliche Richtigkeit des Berichts
- Ziele und Prioritäten setzen und einhalten

### **3.2 Bewertungskriterien 5 - 8**

Die Leitenden des überbetrieblichen Kurses bewerten nach folgenden Kriterien:

- Einhalten von Terminen und Vorgaben
- Erarbeitete Dokumentation
- Verständlichkeit der Ausführungen
- Auf Fragen eingehen können / Auftreten

**Zu bearbeitender Prozess  
des Lehrbetriebes:**

**Lernende/r  
Name / Vorname** \_\_\_\_\_

**Geburtsdatum /  
Bürgerort** \_\_\_\_\_

**Lehrbetrieb  
Name / Ort** \_\_\_\_\_

**Berufsbildner/in  
Name / Vorname** \_\_\_\_\_

**Termine** Abgabetermin \_\_\_\_\_ Beurteilungsgespräch \_\_\_\_\_

Der Lernende verpflichtet sich, die Prozesseinheit selbständig und ordnungsgemäss zu erarbeiten.

Die Prozesseinheit wurde zwischen der zuständigen Person im Ausbildungsbetrieb und dem Lernenden vereinbart

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift zuständige Person des Ausbildungsbetriebes

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

**Beurteilung Prozesseinheit**

Die Unterschriften bestätigen, dass das Bewertungsgespräch zwischen der zuständigen Person im Ausbildungsbetrieb und dem Lernenden stattgefunden hat.

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift zuständige Person des Ausbildungsbetriebes

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

Die Unterschriften bestätigen, dass die Ergebnisse der Prozesseinheit besprochen bzw. mitgeteilt wurden..

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift zuständige Person der üK-Organisation

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Lernende/r

Bewertung	max. Punkte	erreichte Punkte	Notenskala		Note
	Total Punkte im Lehrbetrieb	36		69 – 72 Punkte	
Total Punkte im überbetrieblichen Kurs	36		62 – 68 Punkte	5.5	
			54 – 61 Punkte	5	
Gesamttotal der Punkte	72		47 – 53 Punkte	4.5	
			40 – 46 Punkte	4	
			33 – 39 Punkte	3.5	
			26 – 32 Punkte	3	
			18 – 25 Punkte	2.5	
			11 – 17 Punkte	2	
			4 – 10 Punkte	1.5	
			0 – 3 Punkte	1	

1. Prozessdokumentation (Flussdiagramm)	3	2	1	0	Begründung
fachlich korrekter Ablauf					
Teilschritte korrekt bezeichnet					
verlangte Anzahl Teilschritte					

2. Fachliche Richtigkeit des Berichts	3	2	1	0	Begründung
Abläufe fachlich richtig beschrieben					
Aussagen verständlich					
wesentliche Teilschritte erläutert					

3. Eine kritische Schnittstelle im Ablauf erkennen	3	2	1	0	Begründung
Eine kritische Schnittstelle erkannt					
Beschreibung der kritischen Schnittstelle ist nachvollziehbar					
Bestehende Vorgehensweise bei der kritischen Schnittstelle ist nachvollziehbar begründet					

4. Ziele und Prioritäten setzen und einhalten	3	2	1	0	Begründung
Ziele und Prioritäten machen Sinn					
geplantes Vorgehen erkennbar					
gesetzte Ziele eingehalten					

**3 Punkte:** gut erfüllt  
(einwandfrei auf Niveau  
Lernende/r)

**2 Punkte:** erfüllt

**1 Punkt:** teilweise erfüllt

**0 Punkte:** nicht erfüllt

5. Einhalten von Terminen und Vorgaben	3	2	1	0	Begründung
Abgabetermin eingehalten					
Unterlagen vollständig eingereicht					
Umfang Dokumentation wie verlangt					

6. Erarbeitete Dokumentation	3	2	1	0	Begründung
Logischer Aufbau					
Übersichtliche Gliederung					
Rechtschreibung / Grammatik					

7. Verständlichkeit der Ausführungen	3	2	1	0	Begründung
Passender Einstieg ins Thema					
Klare Ausdrucksweise					
Nachvollziehbare Aussagen					

8. Auf Fragen eingehen können / Auftreten	3	2	1	0	Begründung
Ohne Abschweifung beantwortet					
Klar und fachlich richtig beantwortet					
Auftreten					

**3 Punkte:** gut erfüllt  
(einwandfrei auf Niveau  
Lernende/r)

**2 Punkte:** erfüllt

**1 Punkt:** teilweise erfüllt

**0 Punkte:** nicht erfüllt